



Merci à tous ceux et celles qui ont répondu au questionnaire du TC. Les noms des gagnants (tes) sont indiqués dans ce numéro. Une analyse complète de ce sondage se trouvera dans la prochaine édition.

LE TROC COMMERCIAL

Message du rédacteur	2	Formation concernant l'aide aux exportateurs.....	4	Lettres de nos collègues	6
Une culture de l'apprentissage permanent	2	Formation sur l'investissement et les alliances	5	La gestion de vos fonds de renseignements	7
Farcus	3	OpinioNation.....	5	Manuel de l'agent commercial.....	7
La formation,	3	L'ICSE: programmes	6		
Formation sur l'IC/RM.....	4				

Le Troc Commercial est un bulletin trimestriel qui s'adresse aux membres du Service des délégués commerciaux. Il a pour but de favoriser les échanges sur des questions d'intérêt général. Veuillez nous faire parvenir vos contributions par courrier électronique, télex ou télécopieur, à TOO, au (613) 996-8688.

M. GORDON SMITH SUR L'APPRENTISSAGE CONTINU

« Le Service extérieur s'engagera dans la voie de l'apprentissage continu pour devenir plus productif et plus efficace. »

Le Canada dans le monde, MAECI, Ottawa, 1995, p. 55.

Aujourd'hui, tout évolue si vite que les connaissances actuelles sont dépassées en moins de cinq ans. En conséquence, nous devons continuer à nous remettre en question et à apprendre tous les jours sans exception. Nous sommes des êtres capables d'apprentissage et l'acquisition de connaissances est à l'ordre du jour dans le monde.

Les organisations qui n'apprennent pas constamment connaissent de grandes difficultés et de grandes épreuves à mesure qu'évolue le monde qui les entoure. Les organisations qui remportent des succès sont celles qui reconnaissent les priorités changeantes de leur environnement et s'efforcent stratégiquement de suivre ces change-

ments du mieux possible. Les organisations d'acquisition de savoir ne peuvent s'adapter que si les personnes qui les composent sont prêtes à changer. En fait, l'apprentissage individuel est la condition nécessaire à l'apprentissage organisationnel, étant donné que seuls les individus sont dotés de cerveaux capables d'apprendre.

Je vous encourage à faire des efforts et à vous remettre en question. Fixez-vous des objectifs d'apprentissage pour des études conventionnelles ou non, suivies en classe ou entreprises seuls. Encouragez vos collègues à se surpasser et incitez vos employés à acquérir de nouvelles compétences et de nouvelles capacités.

DETROIT SUR INTERNET par Robert Webb et Ben Gailor

Le consulat général du Canada à Détroit s'est doté d'un site sur le réseau Internet à la fin du mois de mars dernier. Au cours des trois semaines qui ont suivi la mise en service de la « page d'accueil » sur le WWW (World Wide Web), plus de 1 200 demandes d'accès y ont été enregistrées.

Détroit compte au nombre des cinq missions qui offrent des renseignements sur Internet, les quatre autres étant Washington, San Diego et San José en Californie, Manille et Milan. Bon nombre d'autres missions du Canada à l'étranger devraient se doter sous peu de leurs propres pages d'accueil, afin de répondre aux besoins particuliers des terri-

toires qu'elles desservent.

En établissant sa présence sur le WWW, Détroit visait à se doter des moyens d'offrir en permanence de l'information générale au nombre croissant de membres de la communauté Internet présents sur son territoire et au Canada. L'information offerte vise au premier chef la clientèle d'affaires et la clientèle universitaire, et sert également à promouvoir les liens et les possibilités de partenariat entre le Canada et le Midwest américain. Il s'agit aussi, pour nous, d'un moyen de faire connaître nos services à plusieurs milliers de clients potentiels qui, peut-être, ne sont pas au

Suite à la page 8

Imprimé sur du papier recyclé



Un message du rédacteur

Cher lecteur/lectrice,

En tant que membres du Service extérieur, nous sommes fiers de notre capacité de faire face aux changements, de nous y adapter, voire même de nous en réjouir. Nous changeons volontairement d'emploi, de maison et de milieu culturel, à maintes reprises au cours de notre carrière. Et pourtant, le plus grand changement que la majorité d'entre nous aurons jamais la chance de rencontrer dans notre milieu de travail est apparu progressivement ici chez nous. La manière dont nous communiquons et dont nous nous organisons, ce que nous faisons et comment nous le faisons a connu une évolution spectaculaire.

Dans le secteur privé, ces changements fondamentaux - causés par la technologie et la concurrence - sont en plein essor. Dans la fonction publique, nous devons rattraper le temps perdu. Nous ne pouvons plus nous permettre, nous et nos collègues, d'apprendre seulement en situation de travail ou en tirant des leçons de « l'école de l'adversité ». Une qualité élevée et la formation professionnelle en sont la réponse.

Nos clients du secteur privé reçoivent en moyenne 10 jours

de formation par an pour suivre cette marée de changements. Les fonctionnaires en ont en moyenne 2,5 jours par an et les employés du MAECI, 2 jours. Manifestement, nous avons du chemin à parcourir pour nous maintenir au niveau de nos clients et des services, toujours changeants, qu'ils peuvent attendre de nous.

Ce numéro porte sur les efforts déployés pour remédier à ce déficit de formation et ne pas nous laisser distancer dans ce monde en mutation. J'espère que vous le trouverez utile et je vous recommande de profiter de toute la formation offerte. Je remercie tous ceux qui y ont contribué.

Alors que nous allions à l'impression, on terminait le Mémoire au Cabinet sur le développement du commerce international. Nous donnerons des détails quant à son incidence sur nous dans le prochain numéro.

Donnez-nous votre avis et envoyez-nous vos propositions pour les prochaines éditions.

Rick Mann

UNE CULTURE DE L'APPREN- TISSAGE PERMANENT

« D'hier à
aujourd'hui
vers demain »

par Elizabeth
Hochster

Il y a 15 ans, bon nombre de personnes estimaient que leurs années d'université suffiraient à leur procurer toutes les connaissances dont elles auraient besoin durant leur carrière. Il n'était pas rare d'entendre des réflexions comme « Enfin! Finies les études! On va pouvoir se reposer! ». Par la suite, il y a une dizaine d'années, les organisations ont commencé à comprendre que leurs employés avaient besoin de compétences qui n'étaient plus celles qui avaient été utilisées au cours des décennies antérieures. Elles ont reconnu la nécessité d'élargir l'éventail des compétences de leurs employés, et ainsi enclenché l'ère de la formation au travail.

La formation et le perfectionnement ont été intégrés dans une structure d'enseignement axée sur l'éducation aux adultes appelée andragogie, qui a été adoptée par les organisations du monde entier. C'est ainsi que des employés ont assisté à des millions d'ateliers et d'activités de formation et acquis des compétences variées allant d'habiletés purement techniques aux principes du parfait gestionnaire.

Aujourd'hui, le monde évolue à un tel rythme que les organisations laissent de plus en plus aux employés le soin de tenir leurs connaissances à jour. L'époque où une institution pouvait élaborer un cours et le diffuser ensuite pendant 10 ans sans rien y changer est bien révolue. En fait, le cycle de mise au point

d'un produit d'enseignement s'établit actuellement à deux ans, et tend à diminuer encore.

La formation et le perfectionnement jouent encore un rôle important dans le succès des organisations. Mais on favorise la diffusion courante d'information directement applicable par les employés dans un contexte d'évolution des exigences.

Alors que les organisations font appel à l'initiative et à la créativité de leurs employés, elles devraient reconnaître que l'apprentissage personnel mérite des investissements, et doit désormais faire partie intégrante de leur culture, de leurs valeurs, de leurs attitudes et de leurs projets. Des activités d'apprentissage conçues sur mesure sont des outils inestimables dont l'organisation peut tirer parti tout aussi bien pour communiquer des valeurs et des attitudes que des connaissances à jour et de l'information.

Ce qu'il faut retenir, c'est que les organisations doivent accorder une importance réelle à l'apprentissage personnel et récompenser les efforts des employés qui y investissent. Les activités d'apprentissage ne doivent plus être considérées comme « une récompense » ou « un passe-temps ». Elles sont la clé qui permettra aux organisations d'affronter le prochain siècle avec succès.

Elizabeth Hochster est agent préposée aux projets spéciaux auprès de l'École professionnelle (CFSP) de l'Institut canadien du service extérieur.

LA FORMATION, UN IMPÉRATIF

par Linda Brazeau

La formation motive les gens et les transforme - Si on ne peut pas changer son personnel, on ne peut pas modifier l'organisation. La « vraie » ressource du Ministère est son capital humain, et celui-ci a besoin qu'on s'en occupe et qu'on y fasse des investissements pour l'avenir.

Dans un climat en pleine mutation, il est encore plus nécessaire de préparer notre personnel commercial à bien exécuter les programmes et à répondre aux besoins de nos clients. Le rôle redéfini des délégués commerciaux est comparé à celui d'« un stratège en commerce international qui doit satisfaire les intérêts plus complexes des entreprises et accéder aux marchés dans un nouveau système d'échanges mondial ». Au Ministère, nous avons consacré énormément de temps et d'efforts à la question de la formation, en particulier depuis un an. Diverses initiatives ont été élaborées ou prises dans ce domaine, notamment des cours sur l'information commerciale et les renseignements sur les marchés (voir p. 4), l'aide à l'exportateur des services (voir p. 4) et sur l'investissement et les alliances stratégiques (voir p. 5). Certains d'entre vous ont peut-être eu la possibilité de participer à tous ces cours ou seulement à quelques-uns. Toutefois, vous êtes nombreux à ne pas les avoir suivis et nous nous sommes efforcés de remédier à cette situation au plus vite.

L'automne dernier, TFB a créé un groupe de perfectionnement professionnel dirigé par M. Rick Mann (TOO) et englobant l'Institut canadien du service extérieur (ICSE), le Personnel, les secteurs T et E et certains secteurs géographiques. Ce groupe avait pour

objectif de planifier et d'établir un cadre de formation stratégique, de la manière la plus rentable possible. Cette initiative était la réponse directe aux nombreuses recommandations de l'industrie qui demandait une « meilleure formation » dans les nouvelles technologies et compétences pour mieux équiper nos agents commerciaux. Le Ministère a aussi pour objectif d'appliquer une norme élevée de professionnalisme. Nous avons également reconnu qu'il était urgent de combler les lacunes et de remédier

aux défauts que présente la formation au Ministère, en entreprenant un programme de rattrapage qui complète la formation en cours de carrière et à plus long terme, fournie par l'ISCE.

Le groupe de perfectionnement professionnel a engagé une société de conseils en ressources humaines et commerce international, Euroventure Canada (Toronto), pour évaluer les besoins en formation du SDC et recommander un cadre de cours. L'étude, terminée en mars, propose un cours intégré de formation professionnelle à grande échelle d'une durée de cinq jours à donner sur une période de deux ans à tous les agents commerciaux du service, pour un coût total de 2,9 millions de dollars. D'autre part, de nouvelles techniques de formation assistée par ordinateur ont aussi été adoptées, pour le télé-apprentissage, et figurent dans notre plan de formation.

Bien que la proposition d'Euroventure n'ait pas été retenue finalement par le groupe de perfectionnement professionnel, les conclusions de l'étude nous ont beaucoup apporté en reconnaissant les changements qui se sont produits dans le contexte de notre organisation. Elle a montré qu'il fallait clarifier le rôle, l'orientation et les priorités de notre Ministère, notamment les normes de service. Elle a révélé que notre système de planification du commerce et de suivi des résultats commerciaux ainsi que l'évaluation du rendement individuel devraient refléter le nouveau rôle du SDC, et on s'y emploie actuellement. Elle a aussi révélé la nécessité d'adopter des méthodes de gestion plus modernes, par exemple l'organisation en équipes, la priorité individuelle et la gestion du temps, ainsi que l'élaboration de plans stratégiques de fonctionnement et d'entreprise pour des postes individuels.

Un plan modifié a été adopté par le groupe de perfectionnement professionnel pour former les agents en poste à l'étranger, au cours des trois prochaines années. Ce programme coûtera 2,5 millions de dollars et comprendra un cours combiné sur les services de renseignements sur les marchés et d'information commerciale, et sur l'investissement, ainsi que de nouveaux cours sur les renseignements sur la concurrence, les sciences et la technologie et la politique commerciale. Le financement de cette proposition doit être approuvé par le Comité d'affectation des ressources, et une décision est sur le point d'être prise. Nous vous tiendrons informés des résultats ainsi que du calendrier du programme de formation prévu pour votre région.

Linda Brazeau travaille à la Direction des opérations d'expansion du commerce (TOO). Pour obtenir de plus amples renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec elle au 995-7683.



Farcus

by David Waisglass
Gordon Coulthart



« C'est une étude de 30 000 pages prouvant que nous n'avons pas besoin de changer nos habitudes de travail. »

Formation sur l'IC/RM (*information commerciale et renseignements sur les marchés*)

Sous la direction générale du secteur T, la Direction des systèmes d'information sur le commerce a mis sur pied au cours de l'hiver et du printemps 1994, avec la collaboration d'un entrepreneur de l'extérieur et d'un spécialiste en commerce international, un séminaire axé sur les besoins de notre clientèle en matière d'information commerciale et de renseignements sur les marchés.

D'une durée de deux jours, ce séminaire est constitué d'exposés ciblés et d'ateliers fondés sur l'expérience, explorant les meilleures façons de répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises (PME) pour ce qui concerne les services d'IC/RM. À partir de ces exposés, de matériels visuels, de discussions et de travaux en équipe, les participants apprennent à mieux connaître les PME qui constituent leur clientèle et leurs besoins en matière d'IC/RM. Le séminaire examine également les techniques utilisées pour la cueillette, l'analyse et la dissémination de l'information, et les meilleures pratiques à cet égard.

Plus de 250 agents du MAECI aux États-Unis, dans la région de l'Asie-Pacifique et à l'Administration centrale ont eu l'occasion de prendre part à ce séminaire qui a déjà été tenu plus de 20 fois. La plupart des participants ont estimé qu'il s'agissait là d'une formation indispensable. Le séminaire s'adresse aux agents canadiens aussi bien qu'aux employés locaux qui sont en milieu de carrière et qui travaillent dans les filières du commerce, de l'investissement, de la technologie et du tourisme, et dans la filière politique/économique. Cependant, des agents en début de carrière et des agents d'autres ministères en ont également bénéficié. En fait, le séminaire a même été adapté pour répondre aux besoins des agents de promotion du commerce d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada.

Implicitement, les gestionnaires font office de maîtres par l'exemple qu'ils donnent, les habitudes qu'ils cultivent et les valeurs qu'ils affichent. L'imitation est effectivement l'une des formes les plus efficaces de l'apprentissage.

La survie de notre ministère jusqu'au prochain siècle pourrait bien dépendre de notre capacité d'offrir ce niveau de service amélioré.

Al Kilpatrick (aux participants au cours IC/RM).

Formation concernant l'aide aux exportateurs de services

Les entreprises canadiennes exportant des services ont, en matière d'information et de programmes, des besoins très différents de ceux des entreprises exportatrices de produits. La Direction des industries de services et des transports (TPS) a mis au point des modules de formation visant à mieux outiller les agents de commerce en vue de leur travail avec les entreprises de ce secteur.

La première étape, avant de diffuser la formation, consiste habituellement à analyser les besoins. Par la suite, il est possible de choisir entre deux options : cours sur mesure, ou encore cours « standard » d'une durée de deux jours, comme ceux énumérés ci-dessous :

« **Comment se préparer à aider les exportateurs de services** » : ce cours, habituellement offert à Ottawa trois ou quatre fois l'an, depuis 1994, vise à sensibiliser les participants, par l'examen de cas concrets, aux façons de faire affaires avec les exportateurs de services.

« **Soutenir l'exportateur de services au Canada** » : cette formation, offerte aux agents de commerce à l'échelle du Canada, est axée sur les façons d'aider les entreprises à se préparer à exporter et à cibler des marchés prioritaires. »

« **Soutenir l'exportateur de services à l'étranger** » : il s'agit d'un cours offert sur le terrain, habituellement aux agents de plusieurs missions regroupés pour l'occasion, et qui vise à sensibiliser les participants aux façons de répondre aux demandes de renseignements présentées par les entreprises exportatrices de services, et de planifier les activités de promotion du commerce de façon à mettre en valeur les compétences canadiennes. Ce cours a été diffusé dans les missions du Canada partout aux États-Unis depuis 1992.

« **Vue d'ensemble du secteur des services au Canada** » (cours d'une journée) : cette formation, offerte avec la collaboration d'Industrie Canada, présente un profil des dix principaux secteurs de services au Canada et de leurs besoins en matière de renseignements sur les marchés.

Le rythme auquel évolue le monde à tous les niveaux nous force tous à continuer de parfaire nos connaissances. À la mission, fixez-vous certains objectifs de perfectionnement et incitez vos collègues à faire de même. Parlez aux employés recrutés sur place des possibilités de formation qui s'offrent à eux.

Gordon Smith

FORMATION SUR L'INVESTISSEMENT ET LES ALLIANCES STRATÉGIQUES

Le secteur de l'investissement prenant une importance grandissante dans l'économie mondiale comme dans l'économie canadienne, le Service des délégués commerciaux est de plus en plus mis à contribution pour promouvoir l'investissement et assurer certains services connexes. Cette responsabilité accrue a créé chez les agents de nouveaux besoins de perfectionnement professionnel auxquels le Ministère a voulu répondre en organisant en 1994 un cours d'initiation à l'investissement et aux alliances stratégiques. Le cours, qui a été diffusé dans les missions aux États-Unis, en Europe occidentale et au Japon, visait à mieux sensibiliser les participants à l'importance de l'investissement et des partenariats stratégiques, ainsi qu'à examiner certains points importants liés à l'évolution du programme et à son exécution.

Tirant profit de ce premier cours, la Direction de la promotion de l'investissement et des services liés à l'investissement (TIS) compte organiser une deuxième tranche de formation en investissement, qui sera offerte à l'Administration centrale ainsi que dans des missions aux États-Unis, en Europe occidentale et dans la région de

l'Asie-Pacifique, dans le cadre du programme global de formation des délégués commerciaux. Ce nouveau cours, bien concret et axé sur les techniques de promotion, visera à renforcer les aptitudes pratiques nécessaires pour promouvoir l'investissement et les partenariats stratégiques de façon quotidienne. Le cours abordera deux thèmes principaux : les meilleures pratiques en matière de relations avec les investisseurs, et les renseignements relatifs à l'entreprise et leur analyse. Les participants auront l'occasion de se familiariser avec ce qui suit : les façons de promouvoir les avantages que présente le Canada pour l'investissement; les façons de promouvoir l'investissement de façon dynamique, les relations avec l'entreprise et les programmes de suivi auprès de celle-ci; les façons de favoriser les alliances stratégiques et de répondre aux demandes de renseignements des investisseurs. Ils apprendront également comment recueillir, interpréter et analyser les renseignements relatifs aux entreprises et aux marchés, de façon à acquérir une bonne compréhension des entreprises ciblées et de leurs intérêts, stratégies et capacités en matière d'investissement.

Voici venir OpinioNation!

La Direction des opérations d'expansion du commerce (TOO) vient d'adopter des méthodes avant-gardistes d'enquête sur les marchés, en faisant appel à OpinioNation, une entreprise d'Ottawa qui est en mesure d'effectuer des sondages et des évaluations rapides par voie électronique, au moyen d'un terminal à écran de contact. Ces services d'enquêtes automatisés et de haute technologie sont faciles à utiliser. Quand le logiciel spécialisé est en fonction, il suffit de programmer les questions, auxquelles les personnes consultées peuvent répondre simplement en touchant l'écran. Un sondage qui exigerait normalement 20 minutes peut être, par ce moyen, mené à bien en deux minutes, et les résultats consultés instantanément et même acheminés par modem si nécessaire.

TOO a conclu un marché avec OpinioNation en vue d'obtenir deux permis d'utilisation sur site et un progiciel qui permet de concevoir des questions d'enquête et de compiler les résultats des sondages. Une équipe d'évaluation, dirigée par Durban Morrow et Lucie Roy, a été mise sur pied en vue de recueillir les commentaires concernant ce système. Ces moyens électroniques devraient permettre de mener des sondages et des évaluations de façon extrêmement rentable, rapide et facile. Une réponse plus juste est aussi possible car la participation est anonyme. L'évaluation des projets de formation du Ministère offre un banc d'essai idéal pour cette nouvelle technologie. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec TOO au 996-1831 ou au 996-2584.

L'une des tendances actuelle en matière de formation consiste à faire tomber les barrières qui ont toujours existé entre l'apprentissage et le travail. On est désormais de plus en plus convaincu de la nécessité de concilier les deux.

Quand un homme arrête son éducation il cesse de vivre.

E.A. Filene

L'ICSE offre de nouveaux programmes en 1995 par Elizabeth Hochster

Cet été, l'École professionnelle de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE) lancera trois nouveaux programmes destinés à répondre aux besoins du MAECI, qui ne cessent de changer. Reconnaisant que les employés doivent constamment s'adapter à des situations nouvelles, l'ICSE a voulu préparer à leur intention des programmes nouveaux et innovateurs. Il s'agit du Programme pour professionnels en milieu de carrière, du Programme destiné aux employés recrutés sur place et du Programme pilote sur l'efficacité interculturelle.

Le Programme pour professionnels en milieu de carrière vise à offrir aux intéressés des cours de formation et de perfectionnement « in situ », élaborés sur mesure en fonction des besoins des employés et de leurs directeurs. Tel qu'annoncé dans *Panorama* (N° 18, 1 Mai 1995) le programme est offert d'abord à Ottawa aux agents qui partent en affectation cet été. Les cours sont offerts en même temps que les sessions de pré-affectation. En voici la liste : Gestion du personnel à l'étranger, Gestion de projet, Gestion de programmes à l'étranger, Promotion des intérêts canadiens et Cueillette et dissémination de l'information. À noter qu'il ne s'agit pas là de cours « in situ »; ceux-ci débiteront à l'automne 1995.

Pour plus de renseignements sur ce programme, veuillez communiquer avec Lucie Sauriol, au 944-0038.

Les employés recrutés sur place sont la base de notre réseau mondial. Ils composent actuellement la majorité de notre personnel affecté au service des clients dans nos missions à l'étranger. Nos collègues recrutés sur place, tous le reconnaissent, ont besoin d'une forma-

tion assistée par ordinateur et les techniques de formation à distance. Un programme pilote de formation est prévu pendant l'exercice en cours; il servira de point de départ d'un programme à long terme visant l'élaboration et la prestation d'une formation à l'intention des employés recrutés sur place. Pour de plus amples renseignements sur ce programme, veuillez communiquer avec Stephen Culley, au 995-9931.

Le Programme d'efficacité interculturelle est en cours d'élaboration. Il découle d'une analyse exhaustive des besoins effectuée en mars. Un cours pilote sera en outre offert cet été à des étudiants espagnols venus suivre une formation en langues au Centre Bisson. Les résultats de cette expérience interculturelle serviront à concevoir les cours qui seront au programme de 1995-1996. Les employés du MAECI manifestaient de l'intérêt pour un tel cours depuis quelque temps déjà, et l'ICSE est fier d'avoir mis sur pied son premier cours en seulement six mois. Pour de plus amples renseignements au sujet de ce cours, veuillez communiquer avec Robin Henderson-Oliver, au 996-6201.

Elizabeth Hochster est agent préposée aux projets spéciaux auprès de l'École professionnelle (CFSP) de l'Institut canadien du service extérieur.

CANADIAN FOREIGN
SERVICE INSTITUTE



INSTITUT CANADIEN DU
SERVICE EXTÉRIEUR

tion plus complète que celle qu'ils ont reçue par le passé, et ce, afin d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour donner un rendement supérieur dans le contexte actuel. L'ICSE répond à ce besoin au moyen d'un plan actif de formation élaboré sur mesure à leur intention. À compter de cet été donc, une analyse des besoins de formation sera effectuée dans cette optique. Étant donné le nouvel environnement commercial et les rôles qui en émergent pour les ERP, la formation dans des domaines comme l'acquisition des compétences en gestion du personnel et des groupes d'études sera intégrée au programme de formation.

On évalue également de nouveaux mécanismes de prestation, tels que la

Lettres de nos collègues

Objet : *Le Troc commercial* – Édition du 1^{er} avril 1995

Rick

Je vous adresse toutes mes félicitations pour le numéro N° d'avril, ainsi qu'à nos collègues communs qui y ont collaboré. Vous avez réussi, dans les seize pages qu'il comptait, à faire le point sur plusieurs grandes questions concernant les politiques et les programmes de l'heure. Ce compendium sera d'une très grande utilité le moment venu d'aborder et de communiquer les enjeux et les possibilités clés en matière économique et commerciale.

Comme vous le savez peut-être, tout le service extérieur de la République sud-africaine est passé en

revu par le gouvernement de l'Unité nationale. À cet égard, nous avons fourni des documents d'information et des publications... à nos principaux interlocuteurs auprès du gouvernement de la République sud-africaine. ... Dans la poursuite de cette initiative, j'aimerais recevoir des exemplaires supplémentaires de ce numéro, afin de les distribuer ici.

J'aimerais recommander la distribution, si ce n'est pas encore la norme, de la publication *Le Troc commercial* aux chefs de mission, particulièrement aux missions qui n'ont pas de délégué commercial canadien.

Robert Sandor
Pretoria

LA GESTION DE VOS FONDS DE RENSEIGNEMENTS : contrôle des publications à partir du poste de travail

par Greg Mavin

Un des éternels défis à relever en matière de gestion a trait au contrôle de l'information publiée, qu'elle prenne la forme de documents, de catalogues de produits, de livres ou de rapports, par exemple. De telles sources d'information peuvent être conservées en divers endroits d'une mission. Il est donc très difficile pour les membres du personnel de savoir de quoi ils disposent. Le dernier numéro du *Troc commercial* (Vol. 2, N° 2, avril 1995) a présenté les efforts engagés par notre mission à Manille pour venir à bout du problème. La solution très intéressante mise en avant par cette mission réside dans la fonction Répertoire de Windows.

Inspirée par ces efforts, la Direction des services de bibliothèque (SKS) a conçu et met actuellement à l'épreuve un logiciel visant à aider les missions à gérer leurs fonds de renseignements. Ce logiciel offre une solution souple et peu onéreuse pour l'organisation de tous genres de documentation. Le logiciel, conçu au moyen de Microsoft ACCESS, est entièrement compatible avec Windows et peut être installé en réseau. Des écrans distincts donnent

accès au logiciel en version anglaise ou française, et permettent aux utilisateurs des missions de modifier des entrées dans la base de données ou d'en introduire de nouvelles. Notre mission à Johannesburg met actuellement à l'essai ce logiciel. À l'Administration centrale, la Direction du droit commercial international (JLT) s'en sert aussi pour contrôler plus de 1 200 livres, articles et documents.

La principale caractéristique de ce logiciel est d'offrir bon nombre de composantes que les missions peuvent modifier en fonction de leurs besoins locaux. Dans plusieurs cas, les missions peuvent choisir le contenu qui les intéresse. Le logiciel comporte aussi des fonctions de recherche perfectionnées, de sorte qu'une vaste gamme d'utilisateurs, même dans le grand public, puisse tirer parti des ressources accessibles à la mission. En fait, ce logiciel est pour l'essentiel l'équivalent d'un Catalogue public en direct (OPAC), et ressemble à celui exploité par la bibliothèque de l'Administration centrale. Toutefois, du fait qu'il a été conçu pour s'adapter à de multiples situations, il offre une souplesse beaucoup plus grande que les systèmes habituellement utilisés

par les bibliothèques.

Les employés des missions peuvent utiliser le logiciel pour créer leurs propres entrées. Mais il est aussi très facile d'y intégrer des entrées provenant d'autres sources, ce qui permet aux missions de reprendre à leur profit les entrées très bien conçues qui existent déjà dans le système OPAC exploité à l'Administration centrale. Lorsque des entrées n'existent pas dans l'OPAC de l'Administration centrale, les missions peuvent les obtenir de SKS selon le principe de recouvrement des coûts, ou se les procurer auprès d'un autre fournisseur, qu'il leur appartient de repérer.

Les membres du personnel de SKS peuvent vous fournir des conseils et vous présenter les options qui, en matière de gestion de l'information, conviendraient le mieux à vos besoins. N'hésitez pas à communiquer avec moi par téléphone, au (613) 944-0859, ou par télécopieur, au (613) 944-0222, pour obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de ce logiciel.

Greg Mavin assume les fonctions de surveillant préposé au catalogage des livres pour les missions auprès de la Direction des services de bibliothèque (SKS).

MANUEL DE L'AGENT COMMERCIAL

Le *Manuel de l'agent commercial* intéressera sans doute ceux et celles qui partent en poste à l'étranger ou qui s'y trouvent déjà. C'est la Direction de l'expansion du commerce en Afrique et au Moyen-Orient (GBT) qui a eu l'idée de cet ouvrage. Il s'agit là d'un excellent exemple de travail d'équipe. La Direction du commerce avec l'Amérique latine et les Antilles (LGT) l'a, plus tard, adapté à l'intention de ses agents commerciaux en poste à l'étranger.

Le guide renferme de nombreux conseils utiles, notamment : comment les entreprises canadiennes peuvent établir des liens commerciaux locaux, l'aide aux visiteurs canadiens, comment faciliter une mission commerciale et traiter des appels d'offres internationaux, le repérage de fournisseurs et les mécanismes d'information; la tenue d'entrevues. Pour de plus amples renseignements au sujet de ce guide, veuillez communiquer avec Maria Bernard, TOO, au 992-8050.

DETROIT SUR INTERNET

Ce site Web

donne aussi

accès à

plusieurs

pages

d'accueil du

gouverne-

ment au

Canada...

Suite de la page 1

courant de notre existence, de notre mandat et de l'aide que nous pouvons apporter à nos clients au Canada et aux États-Unis.

Les quatre États que nous desservons, à savoir le Michigan, l'Ohio, l'Indiana et le Kentucky, comptent bon nombre d'entreprises, d'organismes et d'universités, ainsi que d'organisations vouées à l'expansion de la technologie qui, tous, exploitent Internet de façon intensive. Le consulat général collabore étroitement avec un certain nombre de ces organisations et a également établi des « liens hypertexte » avec différents autres sites Web du Midwest, y compris ceux du National Center for Manufacturing Sciences, du ministère américain de la Défense, de services universitaires spécialisés en transfert de technologies et de programmes d'études canadiennes.

Ce site Web donne aussi accès à plusieurs pages d'accueil du gouvernement au Canada, y compris à celles du projet pilote sur la transparence gouvernementale, de la Bibliothèque nationale du Canada, du Conseil national de recherches du Canada, ainsi que de plusieurs services provinciaux et municipaux.

Notre page d'accueil donne accès à des articles rédigés par nos services sur des sujets comme les exportations canadiennes, le marché américain pour les produits et services canadiens, les transferts de technologie, les alliances stratégiques, les possibilités de concession de licences, les attractions touristiques et les centres de congrès au Canada, la politique du Canada en matière d'immigration, le programme de relations publiques et de relations universitaires du consulat, et les services consulaires. L'écran initial offre un court message de notre consul général, M. Donald Wismer, ainsi que sa photographie.

Nous avons dressé une liste des missions, des congrès et des expositions ayant trait au commerce et à la technologie, ainsi que des activités liées aux affaires culturelles et aux affaires publiques auxquelles le consulat général doit prendre part ou qui peuvent présenter un intérêt pour les Canadiens. Nous avons aussi dressé une liste des salons commerciaux qui doivent se dérouler dans notre région d'accréditation, et auxquels des entreprises canadiennes pourraient vouloir participer ou assister.

Nous avons aussi invité nos visiteurs Internet à nous laisser des messages électroniques dans notre page d'accueil. Jusqu'à

maintenant, nous avons surtout recueilli des demandes de renseignements concernant l'immigration, mais le nombre des messages liés au commerce et à la technologie devrait augmenter au fur et à mesure que nous diversifierons les renseignements offerts.

La mise au point de la page d'accueil a nécessité pratiquement cinq mois d'efforts. Nous avons dû faire appel aux services de spécialistes pour mettre au point l'interface graphique au moyen du langage HyTime (HTML). Nous avons engagé à cet effet la société BDI Inc., de Halifax (en Nouvelle-Écosse), qui nous a aidés à préciser ce que nous voulions et devions offrir, ainsi qu'à concevoir les aspects graphiques.

C'est un fournisseur de services local, Online Technologies Inc. (Michigan BizServe) de Ann Arbor, MI, qui s'occupe de notre page d'accueil et de notre liaison avec Internet. Il serait possible de distribuer le service à partir de n'importe quel endroit au monde où existerait un

serveur, mais nous avons choisi de faire appel à un service local pour simplifier la gestion de notre site. Nous avons d'ailleurs gagné en utilisant BizServe. Cette entreprise nous a ouvert la porte des clients de haute technologie à Ann Arbor, ce qui nous a permis d'établir un certain nombre de contacts importants dans les milieux d'affaires. Nous serions maintenant ravis d'offrir nos conseils et notre aide à d'autres missions qui, peut-être, envisagent de créer leur propre page d'accueil.

Ben Gailor est consul et délégué commercial à Detroit. Robert Webb est vice-consul et assistant délégué commercial au même endroit.

*Pour atteindre le Consulat Général du
Canada à Détroit sur le WWW,
veuillez utiliser l'adresse URL suivante
sur votre consultation Web :*

<http://bizserve.com/canadian-detroit>

Sondage des lecteurs

Voici les heureux gagnants des
gilets manches courtes
du Troc Commercial.

Kathryn Aleong (Mexico)
Judith Bradt (Washington)
Sylvia Cesaratto (Johannesburg)
Athena Chan (Hong Kong)
Ikbal Demirdache (Osaka)
Greg Goldhawk (Athènes)
Honoré Mondomobe (Yaoundé)
Sharon Peress (Tel-Aviv)
Chris Pullenayegem (Colombo)
Victoria Vinogradova (Kiev)

July 1, 1995

Volume 2, No.3

THE TRADE POST



Thanks to everyone

who took time to complete the TP readership survey.

The names of the prize winners are included in this issue. A complete analysis of the survey will be included in the next issue.

Editor's Message2	Assisting the Services	Letters from Our
A Culture of	Exporter Training.....4	Colleagues.....6
Continuous Learning2	Investment and Strategic	Managing Your
Farcus3	Alliance Training5	Information Holdings7
The Training Imperative....3	OpinioNation.....5	Commercial Officer's
MI/I Training.....4	CFSI New Programs.....6	Handbook7

The Trade Post is a quarterly newsletter for members of the Trade Commissioner Service. Its purpose is to facilitate discussion of matters of common interest and concern among members. Please send your contributions and comments to TOO via E-Mail, telex, or facsimile at (613) 996-8688.

GORDON SMITH ON CONTINUOUS LEARNING

"The Foreign Service will engage in continuous learning to increase our productivity and effectiveness."

Canada in the World, DFAIT, Ottawa, 1995, p. 49.

Today, the pace of change is so rapid that current knowledge becomes obsolete within five years. As a result, we must continue to challenge ourselves and learn each and every day. We are learning beings and learning is what is going on in the world.

Organizations that do not learn constantly experience great difficulty and hardship as the environment changes around them. Successful organizations are those that recognize the changing priorities of their environments and strategically strive to meet these changes in the best

way possible. Learning organizations can only adapt if the people that make them up are willing to change. In fact, individual learning is the condition for organizational learning since only individuals have minds that can learn.

I encourage you to reach out and challenge yourself. Set yourself learning objectives for formal and informal study in the classroom or on your own. Encourage your colleagues to challenge themselves and encourage your employees to equip themselves with new skills and abilities.

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures

SEP 29 1995

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

DETROIT ESTABLISHES AN INTERNET PRESENCE

By Robert Webb & Ben Gailor

The Canadian Consulate General in Detroit established a site on the Internet in late March. This "Home Page" on the World Wide Web was accessed more than 1,200 times in its first three weeks of operation.

Detroit is one of five missions offering information on the Internet; others include Washington, San Diego and San Jose, California, Manila and Milan. It is expected that a number of posts will soon launch home pages to reflect and serve the unique information requirements of

their territories.

Detroit's web site was conceived to provide routine information around the clock to the growing Internet community in our territory and Canada. It is focused on our business and academic clients and promotes linkages and opportunities for partnerships between Canada and the U.S. Midwest. It also publicizes the Consulate General's services to many thousands of potential clients who may not be aware of us, our mandate or the

Continued on page 8

Printed on
recycled paper



A message from the Editor

Hello Gentle Reader,

As members of the Foreign Service, we pride ourselves on our ability to deal with, adapt to — even welcome — change. We voluntarily change our jobs, change our home, change the culture surrounding us many times during our careers. And yet, the biggest change most of us are ever likely to experience in our work environment has been gradually developing right here at home. The way we communicate, the way we organize ourselves, what we do, and how we do it are all changing dramatically.

In the private sector, these fundamental changes — driven by technology and competition — are in full swing. In the public service, we have to play catch-up. We can no longer allow ourselves and our colleagues to learn solely on-the-job or by attending the “School of Hard Knocks”. The answer is high quality, professional training.

Our private sector clients receive an average of 10 days

of training per year to ensure they keep up to date with the tidal wave of change. The public service averages 2.5 days per year and DFAIT averages 2.0 days. Clearly we have some way to go to keep up to our clients and their changing expectations of the service they can expect from us.

This issue focusses on efforts to overcome this training deficit and ensure we don't get left behind in this changing world. I hope you find it useful and I recommend you take every bit of training available. Many thanks to everyone who contributed to this issue.

As we went to press, the Memo to Cabinet on International Business Development was completed. We'll provide details of its impact on us in the next issue.

Please let us know how we are doing and send your suggestions for future issues.

Rick Mann, Editor-in-Chief

A CULTURE OF CONTINUOUS LEARNING

“From Then
to Now
and Beyond”

By Elizabeth
Hochster

Fifteen years ago, many people felt that a university education would last them a lifetime in the world of work. Everywhere were comments such as “I'm glad school is over, time to relax.” Ten years ago, organizations began to realize that their employees needed different skills than in previous decades. Organizations were recognizing the need to change the skill mix of employees and thus, formal workplace training was born.

Training and development was structured as a “system” for teaching adults called Andragogy, which has been adopted in organizations all over the world. Employees have attended millions of workshops and training activities and learned about everything from technical skills to management savvy.

Today, the pace of world change is so fast that organizations are increasingly turning to their employees to keep their skills up-to-date. Gone are the days when learning institutions could develop a course and deliver it for 10 years. In fact, the product development cycle for education is currently 2 years and getting shorter year by year.

Formal training and development is still integral to successful organizations but the pressure is on to deliver constantly current information in a way that is directly applicable to changing job packages.

As organizations turn to employees for initiative and creativity a parallel recognition must be made that investment in individual learning is imperative and that learning must become a part of the culture, values, attitudes and outlook of the organization. Tailored learning activities are invaluable to the organization as tools to communicate cultural values and attitudes and as ways to import current skills and information.

The bottom line is that organizations must adopt a genuine interest in employee learning and must reward individuals for this learning. Learning activities are no longer “a reward” or “something to do.” They are the key to organizational survival in the next century.

Elizabeth Hochster is Special Projects Officer with the Canadian Foreign Service Institute Professional School (CFSP).

THE TRAINING IMPERATIVE

BY Linda Brazeau

Training motivates people and transforms them — if you cannot change your people you cannot change the organization. The “real” resource of the department is our human capital, and it requires our investment and commitment for the future.

In a dramatically changing environment, there is an even greater need to prepare our trade personnel to effectively deliver programs and meet the needs of our clients. A redefined role of the TCS is likened to “an international business strategist to meet more sophisticated business interests and access markets in a new world trading system”. We have devoted considerable time and effort in the department to the training issue — particularly over the past year. A variety of training initiatives have been developed and/or delivered including courses on market information and intelligence (see p.4), assisting the services exporter (see p. 4) and investment and strategic alliances (see p. 5). A number of you may have had the opportunity to participate in some or all of these courses. However, there are many of you who have not and our efforts have focused on rectifying this as quickly as possible.

Last fall TFB established a professional development group chaired by Rick Mann (TOO), and comprising the Canadian Foreign Service Institute (CFSI), Personnel, T-Branch, E-Branch and geographic representation. The objective of this group was to plan and develop a strategic training framework in a most cost-effective manner. This is in direct response to the numerous industry recommendations for “more training” in new technologies and skills to better equip our trade officers. It is also a goal of the department to maintain a high standard of profes-

sionalism. We also recognized the pressing need to address gaps and deficiencies in departmental training by undertaking a catch-up exercise that complemented the mid-career and longer-term training developed by CFSI.

The professional development group hired a human resource and international business consulting firm, Euroventure Canada (Toronto) to assess the training requirements of the TCS and recommend a course framework. The study — completed in March — proposed an integrated broad-based skills course of five days to be delivered over two years to all trade officers in the service at a cost of \$2.9 million. New computer based training techniques were also introduced — for distance learning — and this is factored into our training plan.

Though the Euroventure proposal was not the final choice of the professional development group, the study findings gave us much in recognizing the changes in our organization’s context. It identified a need for clarity of our department’s role, direction and priorities — including service standards. It recognized that our trade planning and tracking system and individual performance evaluation would have to reflect the redefined role of the TCS — and this is being addressed. It also revealed a need for more contemporary management methods e.g. team management, individual priority and time management, and building strategic business and operating plans for individual posts.

A modified training plan has been adopted by the professional development group for delivery to officers abroad over the next three years at a cost of \$2.5 million. It will encompass an MI/I-Services combined course, Investment, and new Competitor Intelligence, Science and Technology and Trade Policy courses. This proposal requires funding approval by the Resource Allocation Committee and a decision is pending. We will keep you apprised of the outcome, and the scheduling of any training planned for your region.

Linda Brazeau is with Trade Development Operations (TOO). For further information, please call her at 995-7683.

Farcus

by David Waisglass
Gordon Coulthart



“It’s a 30,000-page study that proves we don’t need to change the way we work.”

Market Intelligence/Information (MI/I) Training

Directed by senior T-Branch management, during the winter/ spring of 1994 the Trade Information Systems Division (TPP) worked with an outside contractor and expert in international business to develop a client-focused seminar.

The present two-day MI/I seminar comprises focused lectures and experiential workshops on how best to meet the MI/I service needs of small and medium sized enterprises (SMEs). Using a combination of lectures, visual aids, discussions and group work, participants gain a better view of who their SME clients are and their MI/I needs. The seminar also focuses on the techniques and best practices for gathering, analyzing and disseminating MI/I to SMEs.

The seminar has been offered on more than 20 occasions to more than 250 DFAIT officers in the United States, Asia Pacific and at HQ. Most participants feel this is a "must have" seminar. The seminar is targeted towards the mid-career officer – from the trade, investment, technology, tourism and political/economic streams, both Canada based and locally engaged. However, officers at earlier stages of their careers and from other government departments have also benefited from this training. Indeed a version of this course has been adapted to the needs of Agriculture and Agrifood Canada business development officers.

Implicitly, managers are teachers through the model they offer, the habits they cultivate, and the values they display. "Modelling" is in fact one of the most powerful forms of learning.

The survival of the department into the next century may well depend on our ability to deliver this improved level of service.

Al Kilpatrick (to participants in the MI/I course.)

"Assisting the Services Exporter" Training

Canadian firms which export their services have very different information and program needs, compared to product exporters. The Services Industries and Transportation Division (TPS) has developed training modules to help trade officers in their work with this sector.

The delivery of the training modules is usually preceded by a needs analysis. Training options include customized courses or "off the shelf" two-day programs such as:

"Preparing to Assist the Services Exporter"; usually offered in Ottawa 3-4 times per year since 1994; providing an introduction to working with services exporters using live case studies.

"Assisting the Services Exporter In Canada"; offered to trade officers across Canada and focussing on preparing companies to export and pinpoint priority markets.

"Assisting the Services Exporter Abroad"; offered in the field; usually clustering several posts; describes how to react to queries from services exporters and proactively plan trade promotion events to showcase Canadian expertise. This has been offered across the United States since 1992.

"An Overview of Canada's Services Sector" (one day); offered in conjunction with Industry Canada; specifically profiles Canada's top ten services sectors and their market intelligence needs.

The pace of change at all levels compels all of us to continue to learn at all times. While at your post, set yourself some training objectives and promote training for your colleagues.

Promote training possibilities for locally engaged staff.

Gordon Smith

INVESTMENT & STRATEGIC ALLIANCE TRAINING

With the increasing importance of investment to both the global and Canadian economies, the TCS is increasingly called upon to perform investment promotion and servicing functions. This increasing responsibility for investment development has created new demands on officers, and intensified the need for professional skills development. Responding to this need, the department provided introductory investment and strategic alliance training in 1994 to posts in the U.S., Western Europe, and Japan. This course served to enhance awareness and understanding of the importance of investment and strategic alliances, and key issues related to program development and delivery.

Building on this foundation, the Investment Promotion and Services Division (TIS) will provide a second phase of investment training, to be delivered to officers at Headquarters and to posts in the U.S.,

Western Europe, and Asia-Pacific, as part of the umbrella training program for the TCS. This second phase of investment training is designed to provide "hands-on", techniques-oriented instruction, in order to enhance the practical skills required to undertake investment and strategic alliance promotion and servicing on a day-to-day basis. Course content will focus on two main themes: best practices in investor relations, and corporate intelligence and analysis. Participants will learn how to market Canada's investment advantages; undertake proactive investment promotion, corporate liaison and corporate aftercare programs; facilitate strategic alliances; and respond to investor inquiries. They will also learn how to gather, interpret, and analyze corporate and industry information, in order to understand target companies and their investment interests, strategies, and capabilities.

OpinioNation Is Coming!

TRADE DEVELOPMENT OPERATIONS (TOO) has ventured into the new age of market research. It's called *OpinioNation* — a Canadian company based in Ottawa — which has the capability of conducting fast, electronic client surveys and evaluations using a touchscreen computer. These high tech, robotic "surveycentres" are respondent friendly. Once loaded with specialized software, questions can be programmed and respondents can reply by simply touching the screen. A normal 20 minute survey can be completed in two minutes, with results viewed instantly and transmitted via modem if required.

TOO has contracted *OpinioNation* for two site licences as well

as a software program which can produce customized survey questions and tabulate the survey findings. A Survey Feedback Action Team (SFAT) has been established, with Durban Morrow and Lucie Roy responsible for this operation. There are plans to conduct surveys and evaluations via these electronic means which will be extremely cost-efficient, quick, and quite painless. A more forthright response can also be expected because respondents are anonymous. An evaluation of the department's planned training initiatives is one area that is ideally suited to this new technology.

For further information on *OpinioNation*, please call TOO at 996-1831 or 996-2584.

One of the discernable trends in the field of "Training" is the growing tendency to break down the barriers which have traditionally existed between learning and work. There is now a growing conviction about the need to bring learning to work, and work to learning.



When a man's education is finished, he is finished.

E.A. Filene

CFSI Offers New Programs in 1995 by Elizabeth Hochster

This summer, the Professional School of the Canadian Foreign Service Institute (CFSI) is launching three new programs designed to meet ever-changing needs of DFAIT. Employees are continually being asked to adapt to changing contingencies and CFSI has recognized this through new and innovative designs. The three new programs are: the Mid-Career Professionals Program, the Locally Engaged Program and the Intercultural Effectiveness Pilot.

The Mid-Career Professionals Program has been designed to offer individuals in mid-career specifically tailored training and development opportunities in the form of "in-situ" offerings, based on the identified needs of employees and divisional directors. As announced in *Panorama* (No.18, May 1, 1995), the program is being offered first in Ottawa to officers who are departing on post this summer. The courses, offered in conjunction with preposting briefings, include: Management of Staff Abroad, Project Management, Management of Programs Abroad, Promoting

Canadian Interests and Intelligence Gathering and Dissemination. In-Situ offerings begin in the fall of 1995. For further information on this program, please contact Lucie Sauriol at 944-0038.

Locally engaged personnel are the backbone of our global network. They comprise the majority of our

CANADIAN FOREIGN
SERVICE INSTITUTE



INSTITUT CANADIEN DU
SERVICE EXTÉRIEUR

personnel serving our clients at foreign posts. It is recognized that our locally engaged colleagues require more training than they have had in the past in order to equip them to perform more effectively in the new environment. CFSI is addressing this via an active plan for customized training to meet the needs of the LES. Beginning this summer, a needs analysis will be conducted to assess the training requirements. Recognizing a changing business environment and new roles emerging for the LES, training in areas such as personal and work group management skills, will be factored in. Alternative delivery mecha-

nisms are also being assessed – such as computer based training and distance learning techniques. A training pilot is planned this fiscal year – as a start to a long term program to develop and deliver training for the locally engaged staff. For further information on this program, please contact Stephen Culley at 995-9931.

The Intercultural Effectiveness Program is currently in the design stage as a result of a comprehensive needs analysis conducted in

March. A pilot course will be given this summer with the Spanish students already at the Bisson centre in language training. The results of this intercultural experience will be used for the design of comprehensive program offerings for 1995-96. This area has been of interest to DFAIT employees for some time and CFSI is proud to offer its first pilot in only six months. For further information on this program, please call Robin Henderson-Olivier at 996-6201.

Elizabeth Hochster is Special Projects Officer with the Canadian Foreign Service Institute Professional School (CFSP).

Letters From Our Colleagues

SUBJECT: *The Trade Post* – April 1, 1995 Edition

Rick,

I wish to congratulate you and our colleagues, who contributed to the April issue. In the 16 pages, we have been given an update on several policy and program issues of importance. This compendium summary will be a critical element in our tackling and delivery of key economic and trade program issues and opportunities.

As you may be aware, the totality of the South African foreign service... is under review by the Government of National Unity. In this context, we

have been providing briefing and published material... to our South African government executive interlocutors... In support of this program initiative, I would appreciate receiving 20 copies of the April issue for distribution here.

If it is not the standard, I would like to recommend for your consideration that copies of *The Trade Post* be made available to heads of missions – particularly for those posts that do not have a Canadian Trade Commissioner.

Robert Sandor,
Pretoria

MANAGING YOUR INFORMATION HOLDINGS: Desktop Control of Publications

By Greg Mavin

One of the timeless challenges in office management is the control of published information such as documents, product catalogues, books, or reports. These information resources can be located just about anywhere in a mission and it is very difficult for staff to be aware of what is available. The last issue of *The Trade Post* (Vol.2, No.2, April 1995) reported on the efforts of the mission in Manila to grapple with this problem. Manila's very interesting initiative uses the *Windows Cardfile* feature to keep track of published material.

Inspired by Manila's efforts, Library Services Division (SKS) has developed and is now testing a software program to help manage and control information holdings at missions. This database software is a flexible, low-cost option for organizing documentation of many types. It is written in *Microsoft*

Access, is fully compatible with *Windows* and can be networked. Separate screens allow for bilingual access and for local modification and entry of new records in the database. A test of the software is currently underway in the trade mission at Johannesburg. The software is also in use in the Trade Law Division (JLT), where over 1,200 books, articles and documents are entered.

The main feature of this software is that it allows missions to customize many of its elements according to local needs. Each mission can choose the form of contents for several fields in the database. A high degree of searchability is programmed into the software, so that a large variety of users including the public, if wanted, can take advantage of the resources throughout the mission. This software is essentially a type of OPAC or Online Public Access Catalogue, such as the one found in headquarters's

library. However, since it is designed to adapt to a variety of situations, it is much more flexible than typical library catalogues.

Mission staff can use the software to create their own records. However, this software readily accepts records from other sources, allowing missions to take advantage of the high quality records that already exist for many documents in the headquarters's OPAC. If records don't exist in the headquarters's OPAC, missions can obtain records either through SKS on a cost-recovery basis or through another supplier identified by the mission itself.

SKS can provide you with advice and options for information management to meet your needs. If you would like more information about this software, contact me at (613) 944-0859 or fax at (613) 944-0222.

Greg Mavin is Supervisor, Books and Post Cataloguing, Library Services Division (SKS).

COMMERCIAL OFFICER'S HANDBOOK

For those of you going out to post or already at post you may be interested in the *Commercial Officer's Handbook*. This work originated in the Africa and Middle East Trade Development Division (GBT). It is an excellent example of teamwork. It was later adapted by the Latin America and Caribbean Trade Division (LGT) for their officers abroad.

The book contains many helpful hints, ranging from creating local trade links for Canadian business to supporting Canadian visitors — from facilitating a trade mission to handling international tenders — from sourcing and information tools to conducting interviews. For more information, contact Maria Bernard in TOO at 992-8050.

DETROIT ON THE INTERNET

Continued from page 1

assistance we can provide Canadians and Americans.

The four states we serve, Michigan, Ohio, Indiana and Kentucky are home to many companies, agencies, universities and technology development organizations that make extensive use of the Internet. The Consulate General works closely with a number of these organizations. We have established "hypertext links" to web sites in the Midwest, including the National Center for Manufacturing Sciences, the United States Department of Defense, university technology transfer offices, and Canadian studies programs.

The web site also points to several government home pages in Canada, including the Canadian Open Government Pilot Project, the National Library of Canada, the National Research Council Canada, and several provincial and municipal services.

Our home page contains articles generated in-house on Canadian exports, the U.S. market for Canadian products and services, technology transfer, strategic alliance and licensing opportunities, Canadian tourist attractions and convention centres, immigration policy, our public affairs and academic relations program, and consular services. The opening screen contains a short message of "welcome" from our Consul General, Donald Wismer beside his photograph.

We have developed a list of upcoming trade and technology missions, conferences and expositions, and cultural and public affairs events the Consulate General is involved in, or which may be of interest to Canadians. We also have a list of future trade shows in the region that Canadian companies may wish to exhibit in or to visit.

We also invited Internet visitors to compose and send us electronic mail messages from within the home page. We have received mostly immigration inquiries to date but anticipate increased

messages about trade and technology issues as we expand the information we offer.

Creation of the home page took nearly five months. It required outside expertise to develop the graphic interface on "hypertext markup language," better known as "HTML." The Consulate General engaged BDI, Inc. in Halifax, N.S. to determine what we wanted and needed to offer on the home page to design the graphics, and to create the initial HTML.

We are working with a local service provider Online Technologies, Inc. (Michigan BizServe) of Ann Arbor, Mi., which hosts our home page and links us to the Internet. While a home page can be

housed on computer servers anywhere in the world, we chose a local service to simplify management of our site. We have benefited from using BizServe, as it has

given us entree into the "community" of high technology clients in Ann Arbor, and have made a number of important new business contacts as a result of this exposure. We would be pleased to provide guidance and assistance to others who may be considering establishing their own home pages.

Ben Gailor is Consul and Trade Commissioner in Detroit. Robert Webb is Vice-Consul and Assistant Trade Commissioner in Detroit.

To visit the Canadian Consulate General in Detroit on the World Wide Web, access the following URL address with your Web browser:

<http://bizserve.com/canadian-detroit>

The web site also points to several government home pages in Canada...

Readership Survey

The following are the lucky winners of Trade Post t-shirts.



Kathryn Aleong (Mexico City)
Judith Bradt (Washington)
Sylvia Cesaratto (Johannesburg)
Athena Chan (Hong Kong)
Ikbal Demirdache (Osaka)
Greg Goldhawk (Athens)
Honoré Mondomobe (Yaoundé)
Sharon Peress (Tel Aviv)
Chris Pullenayegem (Colombo)
Victoria Vinogradova (Kiev)