



POUR LES ANNÉES 90...

## *Mise à jour de l'Examen ministériel*

N° 4 – JANVIER 1991

### ÉDITION SPÉCIALE !

Voici un numéro spécial de notre Bulletin pour vous parler du Bureau du protocole. Nombre d'entre vous aurez sans doute remarqué les travaux en cours au rez-de-chaussée de la tour A à l'édifice Pearson. Dans les lignes qui suivent, nous levons le voile sur ce qui se trame derrière ces murs.

### LA DIRECTION DES VISITES ET DES CONFÉRENCES (XDV)

Imaginez que vous êtes un agent du protocole et que vous accompagnez une importante délégation en visite au Canada. Il s'agit d'une tournée pan-canadienne qui amènera le groupe jusqu'à Vancouver. Pour l'instant, vous êtes au milieu du voyage, dans une autre province. Le matin où vous devez effectuer le dernier tronçon du parcours, vous vous rendez compte que la compagnie aérienne avec laquelle vous faisiez affaire a fermé ses portes. Que faites-vous pour amener tous ces gens à Vancouver à temps? (Solution en page 3, sous la rubrique PAS DE PROBLÈME.)

Ce genre d'incident n'est pas rare dans la vie de nos collègues qui travaillent derrière les portes de verre au rez-de-chaussée de la tour A. Pour eux, le quotidien consiste à répondre aux besoins des gens et à s'occuper de tous les détails d'un voyage ou d'une visite, comme planifier soigneusement chaque itinéraire, veiller au respect des horaires, et même prévoir l'imprévu, ou à tout le moins y remédier. Bref, ils font tout pour faire de chaque projet un succès.

### À VOTRE SERVICE

Par suite de l'Examen ministériel, la Direction des visites et des conférences du Bureau du protocole a vu ses rangs grossir le 1<sup>er</sup> septembre dernier. En fait, tant l'effectif que les locaux de ce service ont doublé. Voilà de bonnes nouvelles pour les membres des directions géographiques qui doivent organiser des visites au Canada ou à l'étranger.

Cette nouvelle équipe fournit sur demande un appui logistique et administratif complet pour les visites des trois ministres, ainsi que pour celles du gouverneur général et du cabinet du Premier ministre. Alors qu'ils ne pouvaient auparavant s'occuper que des voyages de M. Clark et du gouverneur général, ils peuvent maintenant prendre également en charge les visites au Canada de chefs d'États et de gouvernements étrangers ainsi que de fonctionnaires d'autres ministères des Affaires étrangères et du Commerce extérieur. Grâce aux renforts apportés à leur personnel, à la plus grande surface de leurs locaux, et à une informatisation dernier cri, il sont maintenant en mesure d'offrir un service qui reflète et renforce la compétence et le professionnalisme de tout le Ministère.

### TRÈS INTÉRESSANT POUR NOUS TOUT ÇA!

Si vous travaillez dans un secteur géographique, nul doute que vous voudrez connaître cette direction. Armée de ses nouvelles ressources, elle est prête à dresser pour vous n'importe quel programme de visite à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada, qu'il s'agisse d'une visite officielle ou d'une visite de travail. Il est également prévu de lui confier tout l'aspect logistique de la participation canadienne lorsqu'il y aura des sommets à l'étranger. Quant aux missions, elles pourront bénéficier sur place des services d'un agent de cette direction avant et pendant la visite d'un ministre ou du gouverneur général; il leur prêtera main forte pour les préparatifs et le bon déroulement de la visite.

L'agent d'un secteur géographique, lui, pourra mieux se consacrer aux aspects de fond de la visite qu'il organise, car la nouvelle direction pourra dorénavant prendre en main tout l'aspect administratif et logistique.

Affaires extérieures et  
Commerce extérieur Canada

Canada

### PAR OÙ COMMENCER ?

La première chose à faire dans l'organisation d'une visite est d'en aviser cette direction le plus longtemps possible à l'avance. Il faut exposer les objectifs de la visite, le contexte ou les thèmes envisagés, et hop! le tour est joué.

Croyez-nous, la planification et la gestion des visites, c'est vraiment leur rayon. Ils ont établi une foule de contacts, connaissent les meilleurs endroits à Ottawa et partout ailleurs au Canada, et ils possèdent les connaissances et les ressources voulues pour concocter un programme parfait. Ils commenceront par faire des recherches et une ébauche de programme, puis en discuteront avec vous et le perfectionneront jusqu'à ce que vous soyez satisfait. Ils sont prêts à élaborer n'importe quel programme selon vos désirs: comme ils le disent si bien, rien n'est impossible!

### C'EST TOUT ?

La nouvelle direction a d'autres projets et idées pour la prochaine année. Elle aimerait sonder le Ministère en vue de connaître les besoins, actuels et futurs, des secteurs géographiques, et ensuite tenter d'y répondre. Si certaines directions ont des visites en tête, XDV coordonnera les possibilités et essaiera de mieux les intégrer aux objectifs du Ministère. L'arrivée du renfort a permis à la Direction de parfaire les relations avec les provinces et polir l'accueil des visiteurs étrangers au Canada. Ceci nécessitera de nouveaux programmes de formation des fonctionnaires des autres ministères et des provinces. Il ne faudrait pas non plus passer sous silence les listes informatisées d'invités et d'installations au Canada qu'ils sont en train de mettre au point pour offrir un meilleur service.

### TRÈS INTÉRESSANT POUR EUX AUSSI!

Quiconque a déjà voyagé avec un groupe, ou essayé d'organiser une activité ou un projet avec un groupe, comprendra les difficultés uniques vécues par les membres du Protocole. Ceux-ci ont toutefois découvert qu'outre la satisfaction d'organiser la visite de gens pas mal intéressants, ils ont une chance unique d'appuyer les objectifs de la politique étrangère canadienne en se chargeant de programmes complets du début à la fin et d'acquérir une expérience de négociation et d'encadrement. L'expansion de la Direction des visites et des conférences accroît les chances de plusieurs nouveaux agents au Ministère de développer ces compétences en début de carrière.

### POUR PLUS D'INFORMATION

Pour obtenir des renseignements, discuter d'une visite prochaine et voir comment la Direction des visites et des conférences peut vous aider, n'hésitez pas à téléphoner à Gerry Redmond, au 996-9875.

### PROGRAMME DES VISITEURS ÉTRANGERS

Parlant de visites, il faut aussi que vous sachiez que la Direction des communications ministérielles (BML) organise, dans le cadre du nouveau programme de promotion «Corporate Outreach» des voyages et tournées d'étude à l'intention de journalistes et autres façonneurs de l'opinion à l'étranger. Ces visites sont axées sur des thèmes et organisées en collaboration avec les missions. En regroupant des participants de plus d'un pays ou plus d'une région, les visites visent à faire mieux connaître et mieux paraître le Canada à l'étranger.

### PAS DE PROBLÈME

Revenons maintenant à notre groupe coincé sans avion. La solution? C'est simple: vous vous servez de votre carte personnelle American Express en or pour régler le traiteur et payer l'essence, vous faites le plein de l'avion et vous persuadez un équipage de prendre les commandes et de vous amener, vous et votre petit groupe, comme prévu, à Vancouver. Qui a dit que ça n'arrivait que dans les films...?

### NOTRE HÉROS

Nous ne voudrions pour rien au monde rater l'occasion de rendre hommage à une personne bien spéciale au Ministère. Il ne se change pas dans les cabines téléphoniques - ça, on le sait - mais notre sous-ministre adjoint au Personnel, nul autre que Peter Walker, est le même Peter Walker qui a sorti une jeune femme de sa voiture après qu'elle eût quitté la route et soit tombée dans la rivière. Bravo, Peter, ça valait la peine de manger tous ces épinards...

If you need to arrange a visit, your first step should be to give the Unit the earliest possible notice. They will need to know your objectives for the visit, the setting or themes that you might have in mind, and from this information they will make it happen.

The world of visits planning and management is the expertise of the new team in place. They have developed the contacts, are familiar with the best choice of locations in Ottawa and across Canada, and have the knowledge and resources that will ensure the highest quality program. They will do the research and prepare a draft program, then sit down with you and discuss and develop it further until you are satisfied that it meets your needs. They are prepared to deliver whatever program a division wants, in fact, unit staff proudly reports that "We don't rule anything out!"

### ANYTHING ELSE?

The new Division has other projects and ideas for the coming year. They hope to canvass the Department to determine additional and future needs of the geographic branches and how they might plan to meet these. If a Division has an idea for a future visit, XDV will coordinate these possibilities and try to feed them into the departmental objectives in a more effective way. The additional staff has given the Division an opportunity to further develop relationships with the provinces and refine the manner that official visitors are received in Canada. This initiative will include new training programs for staff in other government departments and provinces. They are also developing a major database guest list and database of facilities in Canada to provide better service.

### WHAT'S IN IT FOR THEM?

Anyone who has ever travelled anywhere, or tried to coordinate or arrange a group to do anything, will understand the unique and difficult demands on staff in Protocol. However, the officers who work in this area have discovered that, in addition to meeting the challenge of successfully planning and carrying out visits of some pretty interesting people, they have a unique opportunity to support Canadian foreign policy objectives by planning and delivering complete programs from start to finish, develop experience in negotiating, supervising a number of staff and full line responsibility. The expansion of the Visits and Conferences Division increases the opportunity for new officers in the Department to develop these skills early in their career.

### FOR MORE INFORMATION

For further information or to discuss an upcoming visit and how the Division can assist you, please call Gerry Redmond at 996-9875.

### FOREIGN VISITS PROGRAM

Speaking of visits, you should also know that the Corporate Communications Division (BML), as part of the new Corporate Outreach program, organizes visits and study tours of journalists and other opinion formers. These visits are based on themes or subjects arranged in conjunction with the missions. By drawing participants from more than one country or region, the visits are intended to create a more informed and favourable image of Canada abroad.

### NO PROBLEM

And now back to our stranded group. Solution? Simple: you pull out your personal American Express Gold Card to satisfy the caterers and the gas company, fill the plane with gas and then you talk a flight crew into flying you and the group to Vancouver as planned; on schedule. Who says it only happens in the movies?...

### OUR HERO

We can't miss this opportunity in UPDATE to recognize someone special in our department. He doesn't change in phone booths (that we know of) but our very own ADM of the Personnel Branch, Peter Walker, is the same Peter Walker who last month pulled a young woman from her car after it flipped off the road and into the river. Glad you ate your spinach all those years Peter...

### COME ON DOWN...

# Corporate Review Update

NO 4 - JANUARY 1991

EXTRA! EXTRA!

This is a special edition of the UPDATE to bring you news from the world of the Office of Protocol. Many of you in the Pearson Building will have seen the construction underway on the ground floor of the A Tower and this mini-edition is to let you know what has been happening, and what will be happening behind those expanded walls.

## THE VISITS AND CONFERENCES DIVISION (XDV)

Imagine that you are a protocol officer responsible for an important visiting delegation. You have travelled with the group to another province as part of a cross-Canada tour enroute to Vancouver. Now imagine that the morning you are to depart for the final leg of the trip you wake to discover that the airline company that you are flying with that day has folded. How do you get the group to Vancouver on time? (See NO PROBLEM on page 3.)

This was a day in the life of the group that works behind those glass doors on the main floor of the A Tower. There is a world of meeting other peoples' needs and making sure that every detail is taken care of, every itinerary carefully planned, every schedule met and every visit and trip is a success. It also frequently means coping with the unexpected.

### BIGGER, BETTER

One of the results of the Corporate Review is that since September 1, an expanded Visits and Conferences Division has been up and running as part of the Office of Protocol. In fact, the office has doubled its staff and doubled its space. This is good news for staff in geographic divisions that deal with visits to and from Canada as part of their job.

This new team now provides full logistic and administrative support for visits of all three Ministers as well as the Governor General and the Prime Minister's Office on request. Previously they were only able to handle the visits needs of Mr. Clark and the Governor General. They also cover visits of incoming Heads of State, Heads of Government and officials of Ministries of foreign affairs and international trade. With their new staff, expanded space and hi-tech computer support, they offer service which supports and reflects the quality and professionalism of the Department as a whole.

### WHAT'S IN IT FOR ME?

If you work in a geographic branch you will want to get to know this Unit well. With their expanded resources they are prepared to deliver whatever program you may want for a visit in or out of Canada. They hope to be able to provide whatever assistance and service you need to arrange a State Official or working visit of a high level visitor to Canada, or a visit out of Canada. This includes a plan eventually also to assume full responsibility for logistical support for Canadian participation in Summits outside of Canada. For the missions, the expanded staff in the unit will allow them to send out a logistics officer in advance of ministerial and Governor General visits who can assist in the planning and be responsible for the logistics during the visit.

For the desk officer in a geographic branch who has been tasked with arranging a visit, this means that the Unit will now take on all the responsibility for arranging the administrative and logistic support for the visit and allow you to concentrate your time and energies on other tasks related to the substantive aspects of the visit. The Unit is there to support you.

CAI  
EA  
CSG  
#4  
1991  
DOCS

NON - CIRCULATING  
CONSULTER SUB-PLAC

Dept. of External Affairs  
Min. des Affaires étrangères  
OTTAWA

JAN 16 1991  
RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY  
REVENIR A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

External Affairs and  
International Trade Canada

Canada

### PAR OÙ COMMENCER ?

La première chose à faire dans l'organisation d'une visite est d'en aviser cette direction le plus longtemps possible à l'avance. Il faut exposer les objectifs de la visite, le contexte ou les thèmes envisagés, et hop! le tour est joué.

Croyez-nous, la planification et la gestion des visites, c'est vraiment leur rayon. Ils ont établi une foule de contacts, connaissent les meilleurs endroits à Ottawa et partout ailleurs au Canada, et ils possèdent les connaissances et les ressources voulues pour concocter un programme parfait. Ils commenceront par faire des recherches et une ébauche de programme, puis en discuteront avec vous et le perfectionneront jusqu'à ce que vous soyez satisfait. Ils sont prêts à élaborer n'importe quel programme selon vos désirs: comme ils le disent si bien, rien n'est impossible!

### C'EST TOUT ?

La nouvelle direction a d'autres projets et idées pour la prochaine année. Elle aimerait sonder le Ministère en vue de connaître les besoins, actuels et futurs, des secteurs géographiques, et ensuite tenter d'y répondre. Si certaines directions ont des visites en tête, XDV coordonnera les possibilités et essaiera de mieux les intégrer aux objectifs du Ministère. L'arrivée du renfort a permis à la Direction de parfaire les relations avec les provinces et polir l'accueil des visiteurs étrangers au Canada. Ceci nécessitera de nouveaux programmes de formation des fonctionnaires des autres ministères et des provinces. Il ne faudrait pas non plus passer sous silence les listes informatisées d'invités et d'installations au Canada qu'ils sont en train de mettre au point pour offrir un meilleur service.

### TRÈS INTÉRESSANT POUR EUX AUSSI!

Quiconque a déjà voyagé avec un groupe, ou essayé d'organiser une activité ou un projet avec un groupe, comprendra les difficultés uniques vécues par les membres du Protocole. Ceux-ci ont toutefois découvert qu'outre la satisfaction d'organiser la visite de gens pas mal intéressants, ils ont une chance unique d'appuyer les objectifs de la politique étrangère canadienne en se chargeant de programmes complets du début à la fin et d'acquérir une expérience de négociation et d'encadrement. L'expansion de la Direction des visites et des conférences accroît les chances de plusieurs nouveaux agents au Ministère de développer ces compétences en début de carrière.

### POUR PLUS D'INFORMATION

Pour obtenir des renseignements, discuter d'une visite prochaine et voir comment la Direction des visites et des conférences peut vous aider, n'hésitez pas à téléphoner à Gerry Redmond, au 996-9875.

### PROGRAMME DES VISITEURS ÉTRANGERS

Parlant de visites, il faut aussi que vous sachiez que la Direction des communications ministérielles (BML) organise, dans le cadre du nouveau programme de promotion «Corporate Outreach» des voyages et tournées d'étude à l'intention de journalistes et autres façonneurs de l'opinion à l'étranger. Ces visites sont axées sur des thèmes et organisées en collaboration avec les missions. En regroupant des participants de plus d'un pays ou plus d'une région, les visites visent à faire mieux connaître et mieux paraître le Canada à l'étranger.

### PAS DE PROBLÈME

Revenons maintenant à notre groupe coincé sans avion. La solution? C'est simple: vous vous servez de votre carte personnelle American Express en or pour régler le traiteur et payer l'essence, vous faites le plein de l'avion et vous persuadez un équipage de prendre les commandes et de vous amener, vous et votre petit groupe, comme prévu, à Vancouver. Qui a dit que ça n'arrivait que dans les films...?

### NOTRE HÉROS

Nous ne voudrions pour rien au monde rater l'occasion de rendre hommage à une personne bien spéciale au Ministère. Il ne se change pas dans les cabines téléphoniques - ça, on le sait - mais notre sous-ministre adjoint au Personnel, nul autre que Peter Walker, est le même Peter Walker qui a sorti une jeune femme de sa voiture après qu'elle eût quitté la route et soit tombée dans la rivière. Bravo, Peter, ça valait la peine de manger tous ces épinards...

If you need to arrange a visit, your first step should be to give the Unit the earliest possible notice. They will need to know your objectives for the visit, the setting or themes that you might have in mind, and from this information they will make it happen.

The world of visits planning and management is the expertise of the new team in place. They have developed the contacts, are familiar with the best choice of locations in Ottawa and across Canada, and have the knowledge and resources that will ensure the highest quality program. They will do the research and prepare a draft program, then sit down with you and discuss and develop it further until you are satisfied that it meets your needs. They are prepared to deliver whatever program a division wants, in fact, unit staff proudly reports that "We don't rule anything out!"

### ANYTHING ELSE?

The new Division has other projects and ideas for the coming year. They hope to canvass the Department to determine additional and future needs of the geographic branches and how they might plan to meet these. If a Division has an idea for a future visit, XDV will coordinate these possibilities and try to feed them into the departmental objectives in a more effective way. The additional staff has given the Division an opportunity to further develop relationships with the provinces and refine the manner that official visitors are received in Canada. This initiative will include new training programs for staff in other government departments and provinces. They are also developing a major database guest list and database of facilities in Canada to provide better service.

### WHAT'S IN IT FOR THEM?

Anyone who has ever travelled anywhere, or tried to coordinate or arrange a group to do anything, will understand the unique and difficult demands on staff in Protocol. However, the officers who work in this area have discovered that, in addition to meeting the challenge of successfully planning and carrying out visits of some pretty interesting people, they have a unique opportunity to support Canadian foreign policy objectives by planning and delivering complete programs from start to finish, develop experience in negotiating, supervising a number of staff and full line responsibility. The expansion of the Visits and Conferences Division increases the opportunity for new officers in the Department to develop these skills early in their career.

### FOR MORE INFORMATION

For further information or to discuss an upcoming visit and how the Division can assist you, please call Gerry Redmond at 996-9875.

### FOREIGN VISITS PROGRAM

Speaking of visits, you should also know that the Corporate Communications Division (BML), as part of the new Corporate Outreach program, organizes visits and study tours of journalists and other opinion formers. These visits are based on themes or subjects arranged in conjunction with the missions. By drawing participants from more than one country or region, the visits are intended to create a more informed and favourable image of Canada abroad.

### NO PROBLEM

And now back to our stranded group. Solution? Simple: you pull out your personal American Express Gold Card to satisfy the caterers and the gas company, fill the plane with gas and then you talk a flight crew into flying you and the group to Vancouver as planned; on schedule. Who says it only happens in the movies?...

### OUR HERO

We can't miss this opportunity in UPDATE to recognize someone special in our department. He doesn't change in phone booths (that we know of) but our very own ADM of the Personnel Branch, Peter Walker, is the same Peter Walker who last month pulled a young woman from her car after it flipped off the road and into the river. Glad you ate your spinach all those years Peter...

### COME ON DOWN...