



Foreign Affairs and
International Trade Canada

Affaires étrangères et
Commerce international Canada

LIBRARY E A / BIBLIOTHÈQUE A E
3 5036 01032063 1

Canada

OUR WORLD

DFAIT's Employee Magazine
Issue 16—Winter 2012



Foreign Affairs and Int. Trade
Affaires étrangères et Commerce int.

JAN 31 2012

Return to Departmental Library
Retourner à la bibliothèque du Ministère

@ the heart of what we do...

Making dreams come alive in El Salvador
Bravery in troubled places
Championing women's rights

DOC
CA1
EA
076
EXF
#16
WINTER
2012
c. 2

ABOUT *Our World*

Our World is the Foreign Affairs and International Trade Canada (DFAIT) employee magazine, written by and for DFAIT staff. It is published quarterly by the Foreign Policy and Corporate Communications Division (BCF).

ACTING MANAGING EDITORS

Eric Nicholas
Mary Gooderham
Charles Enman

DESIGN & LAYOUT

Michel Pixel
Geneviève Houle

EDITORIAL ADVISORY BOARD

Latifa Belmahdi (BCF)
Stewart Wheeler (BCF)
Debora Brown (BCD)
André-Marc Lanteigne (CSM)

CONTRIBUTING WRITERS

Jessica Lacasse (BCF)
Campbell Morrison (CMC)

Inside Cover: Little girls sneak a peek at an EsArtes performance in Suchitoto, El Salvador - *photo*: Mike Walsh

Visit *Our World Online* on the DFAIT intranet for additional content, special features and guidelines for submissions to the magazine. We encourage you to submit story ideas, articles, photos and comments. Contact us at:
ourworld-notremonde@international.gc.ca.



ISSN 1920-1605 *Our World / Notre Monde*

In This Issue

- 3 We Make a Life by What We Give
- 4 Pillar in a Perfect Storm
- 6 Theatre of the Heart
- 7 Courage Under Fire
- 8 Remembering the Unforgettable
- 10 Champions for Women's Rights
- 12 Making Friends the Weibo Way
- 13 Friendship by the Book
- 14 Embedded for Excellence
- 16 A 'Sense of Purpose' in Troubled Places
- 18 A Proud Canadian Legacy
- 20 The Lunch (and Breakfast) Bunch
- 21 On a Mission to Save the Environment
- 22 The 'KAF Mom'
- 23 'Major' Music
- 24 Four Years of Success—and More to Come



'We make a living by what we get; We Make a Life by **What We Give**'

Sir Winston Churchill had it right.

Indeed, we all know this deep inside. We know there is something right and very promising about the beaming toddler who wants to give away his toys. We appreciate the young adult who chooses kindness and courtesy over cool. And the beloved elder is the one who offers a listening ear rather than the woes, however real, of growing old.

There is a great deal of this instinctive generosity at DFAIT. At Headquarters and our regional offices, at our missions around the world, in jobs large and small, we often see people who express their deepest selves in their work. Their hearts are in it. They view work not as a grind, but as an opportunity.

In this issue of *Our World*, we recognize some of these people and tell their stories.

There's Brad Morrison, for example, who provided exemplary consular services to Canadians in still-trembling Japanese cities devastated by the March tsunami. And there's Rana Picone, who, in the midst of our noisy and stressful military base in Kandahar, delivered both exceptional administrative functions and morale-boosting compassion and support to the Canadians stationed there.

We also honour some dedicated professionals who are doing quieter but equally commendable work—like human rights officers Michael McCulloch and Manon Boisclair, who champion resolutions on the elimination of violence against women at the UN Human Rights Council, and science and technology officer Frédéric Papillon, who went beyond the call of duty to help a commissioner publish the fruits of a lifetime of contemplation.

At our embassy in China, we see how officers are making thousands of friends through Weibo, China's wildly successful social media equivalent to Twitter; and in the green building sector, we take an inside look at how some of our embedded trade commissioners are showcasing Canadian expertise.

These people, and many more like them within our department, do what they're doing for its own sake—but there's no question that a little recognition helps. We hope this issue of *Our World* delivers some of that recognition and perhaps inspires readers to deliver more.

We all do well to look around and see who is going that extra mile. It's a fine thing to notice—and a finer thing to praise. But that's because we know Churchill was right. We have to work, but we want to live. We can have both, in the same sphere, when we give our best.

Managing editors:
Charles Enman
Mary Gooderham
Eric Nicholas

Foreign Affairs and Int. Trade
Affaires étrangères et Commerce Int.

JAN 31 2012

Return to Departmental Library
Retourner à la bibliothèque du Ministère



GCWCC 2011: Outstanding Results Win Us the Chair's Cup

For six years running, DFAIT has risen to the challenge and, through featured events such as DFAIT Moves, the Protocol Bake Sale and other branch activities, contributed well over a million dollars to the Government of Canada Workplace Charitable Campaign.

Our theme this year, Diversity in People, Diversity in Giving, set the stage for another memorable campaign by encouraging employees to donate in diverse ways to diverse charities. Inspired to reach our goal by the Man in Motion himself, Rick Hansen, we were awarded the Chair's Cup, a coveted prize presented to the department or agency that exemplifies campaign excellence. Big congratulations to us all!

Pillar in a Perfect Storm

In the worst of situations, Brad Morrison, working in Japan at the time of the tsunami, delivered exemplary service to Canadians who had nowhere else to turn.

The call from the Canadian embassy came at 9 a.m. on March 13, 2011—two days after the earthquake and the ensuing tsunami. Could Brad Morrison be at the Australian embassy in two hours to travel with an Australian team to the Sendai region, the area most affected by the tsunami, to be Canada's face at the epicentre of the disaster?

Morrison, who at the time worked for the embassy as an assistant migration officer supporting the Canada Border Services Agency, was still in bed after running to exhaustion the previous day helping Canadian travellers who were stranded at Narita International Airport, just outside Tokyo.

But there was no question he would go. As someone with prior consular experience, he had already volunteered, he spoke fluent Japanese, and he knew that there were around 500 Canadian citizens in the affected area who might need help in the aftermath of this devastating natural disaster. "With a crisis of this scope, if you can help, you help."

The March earthquake was the second strongest in modern history, releasing 600 million times the energy of the Hiroshima bomb. The tsunami that followed, rushing inland on the coastal flats, killed 16,000 people, injured 6,000 and left 3,800 missing. More than 125,000 buildings were damaged or destroyed. Three nuclear reactors, partly submerged in sea water, were on the brink of a meltdown. For Japan's then-prime minister, Naoto Kan, the emergency was "the greatest hardship for the people of Japan since World War II."

The Australian team, accompanied by Morrison and an officer from New Zealand's embassy, arrived in Sendai in the evening and established temporary headquarters in a meeting room of a private company. Central Sendai was "eerily quiet," Morrison later recalled. "All of the stores and restaurants were closed. There were still aftershocks of the earthquake."

When the group went to the emergency headquarters in Sendai, they were surprised to learn that authorities had not sent any search and rescue personnel into the most affected coastal areas. Tsunami warnings were still in effect, and authorities told them no one would have survived in the coastal towns anyway.

The next day, the group visited several coastal cities. In Ishinomaki, people were "shell-shocked and weeping in the streets." In one hospital where he was searching for Canadian nationals, Morrison remembers talking to a Japanese woman who was looking for her two daughters and her mother, whom she had not seen since the tsunami. She had been touring hospitals and emergency centres but had not found them. At the evacuation centres, Morrison saw many elderly people sleeping on concrete floors with nothing more than thin blankets for cover.



Brad Morrison (left) and the head of the Australian team, Paul Molloy
photo: DFAIT

There was enormous human pain everywhere the team looked and very little that could be done about it. All Morrison and his partners could do was continue looking for their respective nationals. The roads, very bumpy following the earthquake and tsunami, were sometimes nearly impassable, even during the day. At night, with no streetlights working, driving was especially treacherous. It was often difficult even to get fuel for their vehicle.

Only adrenaline and dedication kept the team going, as they got little sleep due to the never-ending aftershocks and only had emergency rations to eat. "We were usually hungry, tired and a bit scared," says Morrison.

The third day, the group visited Kamaishi and Rikuzentakata, two coastal cities that had been obliterated by the tsunami. They now realized why Japanese authorities did not expect to find survivors in certain areas. There were boats on roofs, cars piled up in mounds and mud everywhere. "Rikuzentakata was the absolute worst," Morrison recalls. "It took our breath away—there was nothing. Just piles of wood and debris where houses once stood."

The officers travelling with him, along with U.S. and British counterparts, were all on the lookout for each other's unaccounted-for nationals. They helped any nationals who wished to leave the area or who needed other assistance. "It was a group effort," Morrison says. "The Brits found unaccounted-for Canadians, the Australians picked up some stranded Kiwi families, and we gave information about some Americans we encountered. This cooperation made a huge difference and was far more effective than trying to go it alone."

One of the most poignant moments concerned a New Zealander who was living in a part of the city of Kesennuma that was completely flooded by the tsunami. No one ever expected to find him but, miraculously, it turned out that he had been visiting friends who lived on high ground just outside the city on the day of the tsunami. "We were all ecstatic when we heard he was okay," Morrison recalls.

After eight days in the Sendai area, all Canadians who needed any form of consular service had been helped, and Morrison returned to the Tokyo embassy.

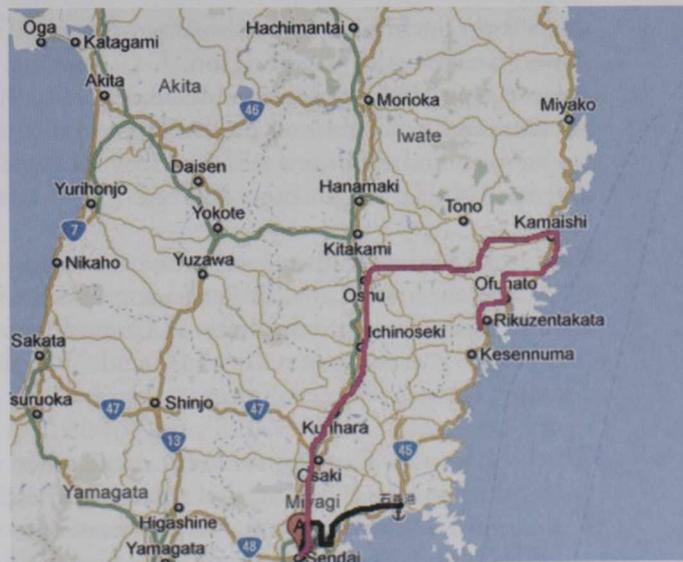
Embassy staff still appreciate his willingness to step in so selflessly in a moment of urgency. The embassy's management team unanimously nominated him for the 2011 Deputy Minister's Award of Excellence for Outstanding Contribution.

"Everyone at the embassy did a lot of heroic work during this 'perfect storm' of earthquake and tsunami and nuclear accident—but Brad was nominated as best reflecting our collective action during most difficult times," said head of mission Jonathan Fried. "His dedication to duty was extraordinary."

Morrison, who studied Japanese at university and has been living in Japan since 1997, seems set on staying in the country for the long haul. He is currently the senior consular officer at the embassy. "Working in the affected area reinforced for me the crucial importance of consular work," Morrison says. "Those times of tragedy are terrible but remind us that we're all part of the human family."



Devastation in Kamaishi - photo: Brad Morrison/DFAIT



Map showing team's route from city to city. Black line indicates trip from Sendai to Ishinomaki; pink shows route to Kamaishi and then Rikuzentakata.

Theatre of the Heart

In an area of El Salvador that is beset by poverty, youth violence and the aftermath of civil war, a dream is coming alive—one shared by a Canadian community, a DFAIT team with vision and a cast of caring people.

About an hour from the capital of San Salvador, the town of Suchitoto is recreating itself as a centre for the theatre arts in Central America. They're getting help from the Stratford Shakespeare Festival, which revived the town of Stratford, Ont., in the 1950s—a testimony to the role that culture can play in economic development.

The EsArtes Suchitoto-Stratford Initiative began when Canadian actress Lally Cadeau, a former member of Stratford's repertory company, visited Suchitoto and suggested a joint program. With funding from CUSO International through CIDA, volunteers from the Stratford Festival's performance, technical, production and administrative staff have gone to Suchitoto over the last two years to help teach everything from acting to carpentry, tailoring to welding. Stratford has also sent materials and raised funds for Suchitoto.

EsArtes, with the support of DFAIT, in turn reached the world stage in November, when students from Suchitoto visited the Organization of American States in Washington, D.C., during a meeting of OAS culture ministers. Some 19 students and staff held workshops, screened video testimonials and performed selections from Molière and Spanish playwright Lope de Vega.

For Deana Jordan Sullivan, communications and outreach officer for Canada's Permanent Mission to the OAS, it was a culmination of months of planning to give the project a helping hand. "We're building bridges between cultures," she says.

The idea for the Washington event came when Jordan Sullivan and a group that included Allan Culham, Canada's Permanent Representative to the OAS, and Marianick Tremblay, Canada's Ambassador to El Salvador, visited Suchitoto during the OAS General Assembly in El Salvador in June. "I was amazed at the impact it is having," says Culham.

The EsArtes visit to Washington showcased the program during the OAS International Year of Culture, and marked the 50th anniversary of



EsArtes dancers performing in Suchitoto - photo: Mike Walsh

Canada's diplomatic relations with El Salvador while highlighting the pillars of security and prosperity in our engagement in the Americas. The event also featured a workshop with Young Playwrights' Theater, a Washington group doing similar work with local public schools.

Tatiana de la Ossa Osegueda, artistic director of EsArtes, says the Suchitoto program is "creating community" in the town, and has "been working side by side with Canada's embassy in El Salvador."

Housed in a former hotel, EsArtes has staged one professional production and a number of student shows. "At the beginning, there were more critics than supporters" in the area, de la Ossa Osegueda recalls, but now performances have long lineups. "It's really working." She hopes EsArtes will have as great an impact on Suchitoto and the region as the Stratford Festival has had on its area.

Melissa Renaud, head of sound at Stratford's Studio Theatre and one of the EsArtes coordinators, says the picturesque community of Suchitoto is "the ideal setting to recreate what happened in Stratford." In less than three years, she and other volunteers have watched the students become more confident and "take ownership" of the program.

Jordan Sullivan says the EsArtes performers at the OAS in Washington, especially, showed what a profound effect the program is having. "To see these kids presenting themselves to a hemispheric audience was pretty meaningful," she says. "For them—and for many of us—it was a dream come true."

For more information on the organizations mentioned, visit www.esartes.org, www.stratfordfestival.ca, www.cuso-vso.org and www.yptdc.org

Courage Under Fire

By Jessica Lacasse

On January 14, 2011, Tunisian dictator Zine El Abidine Ben Ali was forced from power after five weeks of civil protests. The revolution and speed of events took much of the population by surprise, especially Dhouha Dallel-Bousnina, a consular officer at the Canadian embassy in Tunis.

The day after Ben Ali fled, when the country was in total chaos and the Embassy was flooded with requests for assistance, Dhouha showed remarkable courage and dedication by reporting to work despite having just dropped off her 11-month-old son at the hospital.

“There are no words to describe what I was feeling,” says Dhouha. “I was torn between my son, who was ill, and my job. All day long, I was thinking of him and wondering if he was okay. Thankfully, he was with his father, but many Canadians in Tunisia were all alone. That’s why I tried to give the very best of myself to help them.”

That first “dictator-free” day was the beginning of a long journey for Dhouha. Until just recently, she has worked long hours almost every day to process cases (most involving passport renewal) from Tunisia and Libya, only to go home late at night to start her second shift with her family.

“During her first year as a consular officer, Dhouha faced an extraordinarily challenging sequence of events,” says Darcy McFarlane, First Secretary and Consul. “Through her good judgment, strong communication skills, teamwork and sheer dedication, she overcame major challenges and earned the respect and admiration of her colleagues, supervisors and clients.”

After Ben Ali was overthrown, Tunis became a very dangerous place: there were crowds blocking roads in every district, the sound of gunshots every night and the constant threat of aggression. This was an enormous upheaval for most Tunisians who, until this time, considered their country secure.

Dhouha’s determination to get to the embassy and help Canadians day and night was incomprehensible to many people in her community, who expected her to do what they were doing: staying home with their families and avoiding going outside.

“Many Canadians were in need during those difficult times, and my colleagues and I had to be there for them,” says Dhouha. “I knew we could help, as that’s exactly what we’ve been trained for.” Indeed, it was Dhouha’s passion for her job—and her strong humanitarian spirit—that allowed her to get through the crisis. She’s also very grateful for the unwavering support of her husband, Nour Bousnina, and colleagues, particularly Darcy McFarlane, Thérèse Laatar, Anissa Cherif and Amel Lamouchi.

“I feel that I’ve grown as a human being through my job. It’s allowed me to work with people in times of crisis and give the very best of myself. When I go to bed each night, I feel a strong sense of accomplishment.”



Dhouha with her son, Nour, Jr.

“I feel that I’ve grown as a human being through my job.”

Remembering the Unforgettable

On the 10th anniversary of 9/11, DFAIT staffers helped Canada pay heartfelt tribute to the people who died and to those who offered help in a tragic moment.

The main tributes were in the two cities that were attacked—New York, where the World Trade Center towers once stood, and Washington, D.C. just across the Potomac River from the Pentagon, which was struck, like the towers, by a hijacked commercial airliner.

The department's point person in coordinating the commemoration activities was Kibui Pyron, senior public affairs officer at the Consulate General in New York City. "Kibui was the hub of the wheel—the person who kept everyone up to speed on the entire team's activities," says Nadia Ahmad, Director, North American Partnerships and Operations.

Pyron had a technological ally—the departmental wiki, where missions could post running updates of their plans and progress. "The wiki simplified everything," Pyron says. "At a glance, anyone could tell exactly how things stood with any of our projects."

On September 11, Prime Minister Stephen Harper spoke at a memorial concert at the British Garden in Lower Manhattan, which honours Commonwealth victims of September 11. The Prime Minister said Canada would not only remember the innocent who were killed, but "remain vigilant to protect all those they left behind and to thwart all those who would do them harm."

There were other events in New York as well—a reception at the consul general's official residence for the families of Canadian victims, a policy conference partly sponsored by the mission, during which Defence Minister Peter MacKay said Canada would remain vigilant in defence of democracy, and a concert where Canadian singers performed classic American songs to mark the anniversary.

"We had to work hard to bring all of this together, but we were honoured and moved to do so," Pyron says. "New York, so viciously attacked, is our city—and our solidarity with the U.S. and New York could not be more heartfelt."

In Washington, embassy staff arranged the visit of a delegation from Gander, N.L., to the Nine Eleven Tenth Anniversary Summit, which was sponsored by the Center for National Policy, Voices of September 11th, and the Rockefeller Foundation. The delegation, accompanied by Newfoundland and Labrador's Premier Kathy Dunderdale, was given a special award for welcoming 6,600 Americans after U.S. airspace was shut down following the 9/11 attacks.

Embassy staff also arranged a meeting between the Gander delegation and congresswoman Louise Slaughter, who presented the group with a copy of her resolution thanking the people of Gander for their help in the aftermath of the attacks. Ms. Slaughter said Americans would remember "how, in our darkest hour, the world's better angels brought comfort, peace and love to a nation in need. And the people of Gander are our world's better angels."

At the embassy, the Public Affairs section curated an exhibit entitled Canada and the U.S.: Remembrance and Resilience that showed, through stories and photos, the compassionate response of Canadians after the 9/11 attacks.

"We were remembering a tragedy," says Lisette Ramcharan, Minister-Counsellor for Public Affairs. "Everything we did for the 10th anniversary came from a heartfelt place—our wish to remember what happened and to underline the affection and empathy we share with our American friends."

Those sentiments were felt just as strongly at Headquarters, says Nadia Ahmad. "Ten years later, those sad events still resonate. We aimed for—and I hope achieved—a graceful and sincere commemoration."



Gander mayor Claude Elliot receives International Community Resilience Award from Sean Burke of the Center for National Policy (CNP) at the Nine Eleven Tenth Anniversary Summit: Remembrance, Renewal, Resilience. From left to right: unidentified man, CNP president Steve Flynn, Mayor Elliot, Hazel Bishop, Sean Burke, Jake Turner - photos: DFAIT



The Canadian embassy in Washington, D.C., showing the banner in remembrance of 9/11



The delegation from Gander, Nfld., poses in front of the U.S. Capitol. From left to right: Desmond Dillon, Beulah Cooper, Mayor Claude Elliot, Hazel Bishop, Jake Turner, Pastor Ralph Benson, Melvin Budgell

The embassy's exhibit, Canada and the United States: Remembrance and Resilience. Drawing from Canadian print media, the exhibit offered a retrospective of the human dimension of Canadians' spontaneous response in the aftermath of the attacks of 9/11.



Champions for



Women's Rights

The co-leads of a series of resolutions at the UN Human Rights Council are championing Canada's role in women's issues.

From a young age, Michael McCulloch was aware of the marginalization of women in the world around him. His mother had been a brilliant student, graduating from high school at 15, but higher education was not an option for a young woman coming from a poor family in Ottawa in the 1950s. Instead, she went to work to help pay for her brothers to attend college.

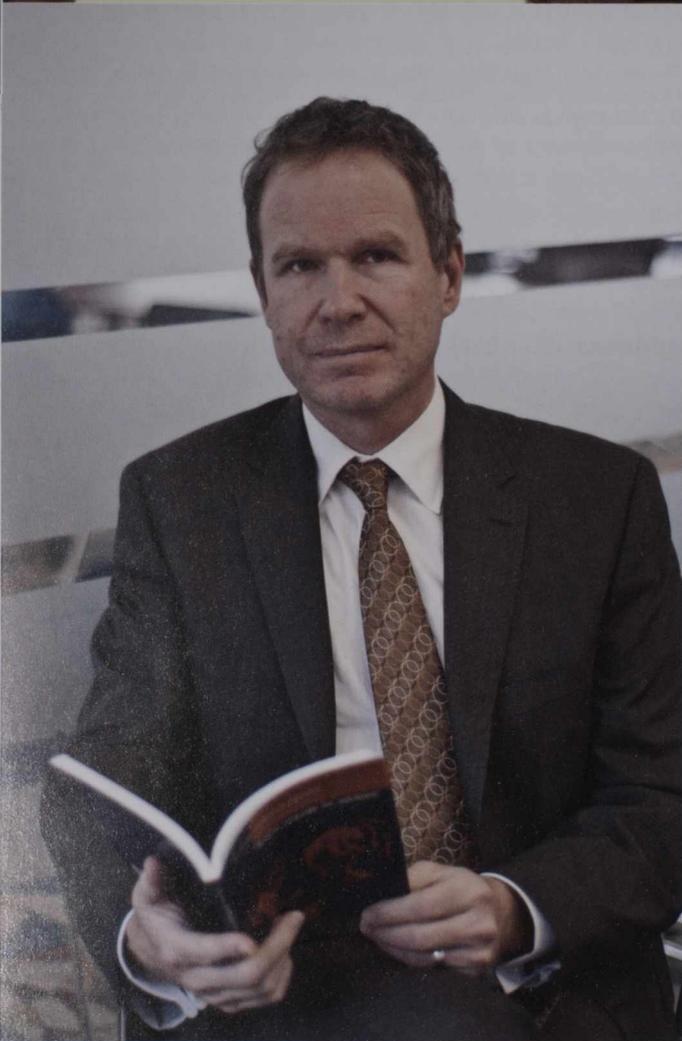
It was the sort of discrimination that McCulloch saw four years ago, as DFAIT's health adviser, while monitoring an initiative under the Glyn Berry Program for Peace and Security in a Ugandan refugee camp. There, Grade 6 classrooms were filled mostly with boys, while the girls by that age were being pulled out of school to care for siblings, work for their families or be married.

Today, as a member of DFAIT's Human Rights division, McCulloch is working with Manon Boisclair, second secretary at Canada's Permanent Mission to the UN in Geneva, to try to put an end to such discriminatory measures against women. As champions of a series of resolutions on the elimination of violence against women at the UN Human Rights Council (HRC), McCulloch and Boisclair are reinforcing Canada's leadership role in promoting and protecting women's rights.

"The lives of women and girls have traditionally been valued differently from men's and boys'. When the humanity of any group is devalued, this creates an environment where discrimination and violence are more likely to occur," says McCulloch, 49, who joined DFAIT in 2007 and also teaches part-time at the Norman Paterson School of International Affairs and the School of Public Policy and Administration at Carleton University. "We want people on the ground to know that the international community is concerned about women's human rights and that violence against women and girls is never acceptable under any circumstances."

Boisclair, 40, who managed the Glyn Berry Program and the Global Peace and Security Fund for DFAIT in the past and moved to the mission in Geneva in 2009, works on advancing the women's human rights agenda, including by introducing the annual resolution on the elimination of violence against women at the HRC.

The work is "challenging, interesting and rewarding," says Boisclair, who also follows human rights issues in sub-Saharan Africa. "Women in parts of this region continue to be subjected to horrendous forms of violence, which is heartbreaking and frustrating to see in 2011," she says. "But some forms of violence against women still exist everywhere today."



Michael McCulloch and his colleague Manon Boisclair (top) are reinforcing Canada's leadership role in promoting and protecting women's rights. - photo (McCulloch): Michel Pixel/DFAIT

Using a thematic approach, the resolutions cover different elements of violence against women: prevention in 2010 and protection in 2011, and in 2012 the theme will be reparations for women subjected to violence. Boisclair says this approach has allowed the HRC to make progress in addressing gaps in understanding on the issue.

This approach was considered ambitious by many at the outset, as it involved a lot of new text that had not previously been negotiated. The consensus adoption of the last two resolutions, with more than 80 countries co-sponsoring them, is therefore an impressive achievement.

The negotiations in the multilateral forum are heated and “always go right down to the wire,” McCulloch says. Formal sessions, side-meetings and informal conversations are needed to find common ground, ultimately requiring creativity, patience, flexibility and long hours, he says. “There’s no way around it.” Adds Boisclair: “It’s a pretty intensive few weeks.”

The final resolutions are considered “soft law,” becoming part of international norms and standards in the area, to be further interpreted by, for example, groups on the ground, governments and courts.

The focus of the resolutions is on implementation, says James Junke, director of human rights, governance and indigenous affairs policy for DFAIT. “Initiatives like these bring necessary focus to especially troublesome dimensions of the promotion of women’s rights,” he says. “Michael and Manon have worked tirelessly and skillfully to build impressive, cross-regional and broad support for them.”

Canada has long been a champion of women’s rights in international human rights law, Junke adds, and has taken the lead on resolutions that “cumulatively built momentum and substance” toward a number of important international initiatives.

Alison LeClaire Christie, Deputy Permanent Representative at Canada’s Permanent Mission to the UN in Geneva, says that McCulloch and Boisclair are “pushing the issue forward by consolidating already agreed language and by forging broad agreement on new elements.” They are “an extraordinary team, who together have positioned Canada as the champion of what are probably the HRC’s most substantive resolutions,” she says.

Boisclair’s efforts on women’s issues go well beyond the resolutions, LeClaire Christie adds. A good example is her efforts on the annual 16-day International Campaign on Violence Against Women, from November 25 to December 10. Canada’s mission this year sponsored a panel to discuss the role of men and boys in eliminating violence against women on December 6, the anniversary of the Montreal Massacre, in collaboration with the YWCA and the Swiss White Ribbon Campaign.

Beyond the annual resolution on violence against women, Canada will continue to press the matter at the HRC, Boisclair says, adding that it has been an honour to be part of the effort, which includes additional staff all around DFAIT.

“It’s not always easy to see the impact of the work done in Geneva on the lives of women around the world, particularly when you’re sitting in negotiations arguing over where to put a comma,” she says. But hearing from organizations that they are using the resolutions in their advocacy efforts reassures Boisclair. “It makes getting up in the morning and going to work all the more worthwhile.”

McCulloch says that while it’s been slow coming, “you can look back over the decades to see the progress that’s been made on women’s issues.” Indeed, he just has to look around the graduate course on global social policy that he teaches at Carleton for evidence—which would also make his mother proud. In his class there are two men and 12 women.

“You can look back
over the decades
to see the progress
that’s been made on
women’s issues.”

Making Friends the Weibo Way

By Campbell Morrison

In less than six months, Mark McDowell, Long Wu and Lin Lin, all officers in the Embassy of Canada to China, have made more than 100,000 friends.

With much support from Ambassador David Mulroney, and after several months of developing a plan, in June the officers launched the embassy's presence on Weibo, China's wildly successful social media equivalent to Twitter.

Within two months, the embassy's Weibo account had 40,000 followers. In October it broke the 100,000 barrier and was on its way to becoming number four in terms of followers among the dozens of embassies in Beijing that have accounts.



"It is a complex and alien environment," says McDowell, counsellor of public diplomacy at the embassy. "We did our homework about the social media environment in China, but in the end, the only way to do something very new like this is to just get started and learn as you go along."

It's all about content and knowing what will appeal to Weibo's 250 million (and growing) subscribers, most of whom are between the ages of 18 and 30. Wu, Second Secretary and Vice Consul, and Lin, Media Services Coordinator, ensure that the content is diverse, transparent and interesting. All content is posted in Chinese only.

Like Twitter, Weibo has a limit on the size of messages, but in Weibo's case it is 140 Chinese characters rather than Twitter's 140 letters. It means that Weibo effectively allows the equivalent of about 100 words, allowing for greater communications options.

And the whole embassy is getting behind the account. The visa section has a weekly column. The economic section offers Canadian economic news three times a week. "Inside the Embassy" features stories about the embassy every Thursday. There are photographs and videos. The most popular subject is food, such as icewine and seafood, followed by studying in Canada. But the embassy also posts information about tourism and cultural events, such as a recent music festival headlined by the Canadian band Cowboy Junkies, and they address subjects such as human rights.

"We are not afraid to be entertaining and fun, but we are also not afraid to talk about serious issues too, like the environment, the rule of law or food safety," says Wu.

The key to success, he added, is responding to the followers. The objective is to respond within 24 hours so followers know that the embassy is acknowledging their interest.

Typically, the response is even faster. For example, the Weibo team live-blogged from Beijing's major education expo, generating hundreds of responses and questions and quickly connecting followers from distant parts of China with the Canadian schools exhibiting in Beijing. It followed this up with live-blogging from the seafood trade show, introducing Canadian products to a wide and enthusiastic audience.

"It is a very powerful medium," says Lin. "It's like electricity. You can use it for anything."



From left to right: Lin Lin, Mark McDowell, Long Wu - photo: DFAIT

Friendship by the Book

A helping hand can take many different forms in a workplace as diverse and eclectic as DFAIT.

Frédéric Papillon is a DFAIT trade commissioner whose job involves helping Canadian science and technology companies market their products in Western Europe.

Gilles Caron is a veteran commissioner at DFAIT who spends his free time writing about philosophy, religion and other subjects.

When the two men struck up a friendship, the trade commissioner found himself applying his skills to a very different product and market. And the commissioner now finds himself a published author.

“As trade commissioners, our job is to help companies; this was an extension of that work,” says Papillon, 35, who joined the department three years ago and got talking one day with the affable Caron at the security desk in the newly renamed John G. Diefenbaker Building—formerly known as Ottawa City Hall. “It’s therapy to talk to him,” says Papillon. “He’s a keen philosopher, with profound life experiences.”

Caron, 77, a fixture at the department after 30 years as a commissioner, finds his own therapy in thinking and writing, which he particularly enjoys during quiet times “between rounds” when he works at DFAIT overnight. During the day “I talk to everybody,” says Caron, a native of Val Barrette, Que., who was a radar technician in the Canadian Air Force and a pilot who owned a bush-plane service before starting as a commissioner. “You have to be friendly with the people you’re supposed to look after.”

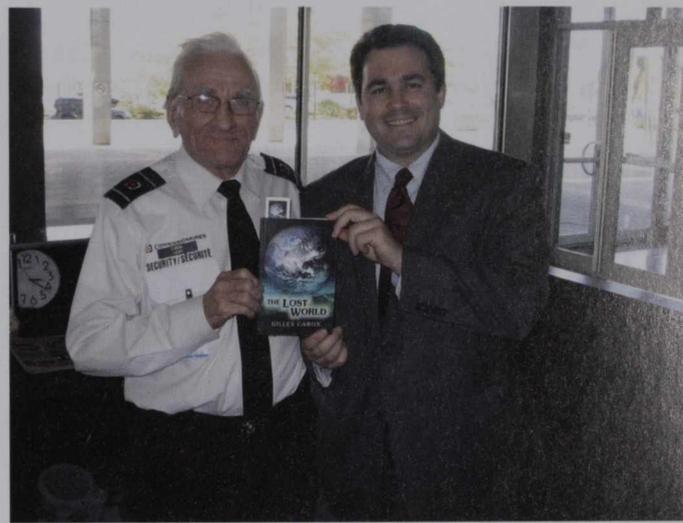
Caron told Papillon he’d written a number of books and was looking for a way to publish his most recent manuscript, *The Lost World*, which represents his views about the tribulations of the world from a historical, sociological and spiritual perspective. “I felt I had a message to leave before I go,” Caron explains.

“I became dedicated to helping Gilles realize his dream,” says Papillon. He approached an Ottawa firm, Baico Publishing, which agreed to privately print the 240-page book, and the two friends worked through the steps to register the copyright. *The Lost World* was released on August 17 and is available in Baico’s Ottawa shop on Albert Street, by request on the Chapters website or through Caron, who is currently translating it into French. There are also plans to publish it in Spanish.

Caron is pleased to have his work published. “Just seeing the book is my ultimate satisfaction,” he says, adding that he’s grateful for the support and encouragement of his friend. “Young Frédéric is a good soul.”

Papillon is pleased with the role he played in the enterprise.

“Our colleagues are more than names and titles, they’re people with a great deal of experience—even life-changing values,” he adds. “We enrich each other’s lives.”



Commissionaire Gilles Caron (left) displaying his book, *The Lost World*, with friend Frédéric Papillon - photo: Mary Gooderham/DFAIT

“Just seeing the book is my ultimate satisfaction.”

Embedded for Excellence

By Campbell Morrison

This past October in Toronto, Canada hosted for the first time ever the Greenbuild International Conference and Expo. This was an opportunity for the Trade Commissioner Service (TCS) to showcase Canadian expertise in the green building sector. Through a coordinated effort by missions abroad, regional offices and Headquarters (and several key partners), Canadian exhibitor participation in this signature event tripled, and Canadian businesses succeeded in securing new international contacts and higher profiles among the leaders in this growing sector.

In the middle of it all was Michael Calvert, DFAIT's Global Practice Lead, Green Building. Calvert is one of a number of trade commissioners who are embedded in associations throughout Canada. These co-located positions are proving to be important conduits of understanding between

DFAIT and Canada's private sector. This initiative was recognized for excellence when the trade commissioners were presented with a Deputy Ministers' Citation in June.

"DFAIT has tried something that has never been attempted before," wrote Peter MacArthur, Director General of Global Business Opportunities, to his team following the citation. "It opened itself up to the 'voice' and 'ear' of Canadian business to improve support to posts abroad seeking to advance Canadian business goals.

"Embedded DFAIT staff can help association leadership and member companies to better navigate our global network, provide more industry knowledge to posts abroad and reflect back into government industry interests, expectations and capabilities," MacArthur added. "Silos are being broken down within government and between industry and government. Feedback from the private sector has been uniformly positive."

Calvert is embedded with the Canada Green Building Council which was created in 2003 and has a mission to lead and accelerate the transformation to high-performing, healthy green buildings, homes and communities throughout Canada. The Greenbuild International Conference, previously held only in the United States, brought together 23,000 delegates and 1,700 exhibitors, including more than 200 Canadian companies. Planning began months earlier so the Canadian private sector could achieve the highest global profile possible at this important event.

"It was a model of amazing collaboration," Calvert says. "Our great success at Greenbuild 2011 was achieved through the dedication and hard work of more than 40 trade commissioners from posts across Canada and around the world."

The response from the Canadian private sector was extremely positive, he adds. "Initial reports were that a lot of deals were made and a lot of great long-term international contacts were identified."

Three dozen missions abroad, with support from various DFAIT funding programs, identified and encouraged some 200 overseas buyers to attend the October 4 to 7 event in Toronto. Delegations came from the U.S., Latin America, Europe and Asia.

"It was rewarding and a pleasure to get businesses interested in going to Canada," says Bill Stolz, a Canadian trade commissioner based in Atlanta, Ga. "There is a huge interest in green building technology, and hosting this conference in Canada was a unique opportunity to showcase Canadian know-how."

At Headquarters, the geographic divisions made a significant contribution. Alexis Roy and Robyn Devine worked tirelessly to ensure that the large number of posts from the U.S. and Europe had coordinated efforts. Roy



Trade Commissioner Denis Trottier (left) from Paris participates in the matchmaking program with foreign buyers and Canadian companies at Greenbuild 2011.

photo: Renée Rietveld/Canada Green Building Council

Trade Commissioners Embedded in Canadian Associations and Organizations

Global practice leads:

Brian Sundue
Automotive Parts Manufacturers' Association

Nancy McNiven
Canadian Association of Defence and Security Industries

David McGregor
Petroleum Services Association of Canada

Thomas Cassart
Centre for Commercialization and Research and the International Commercialization Alliance
Ontario Centres of Excellence

Michael Calvert
Canada Green Building Council

Jane Rutherford
OceansAdvance Inc.

Renato Caldart
Business Development Bank of Canada

Sunil Sharma
Canada's Venture Capital & Private Equity Association

Andrew Caddell
FPInnovations

Janet Dorozynski
Canadian Wine, Beer and Spirits
This position is located at DFAIT Headquarters.

The Canadian Trade
Commissioner Service
Everywhere you do business

1:50 p.m.

Canadian company representatives meeting with foreign buyers
- photo: Renée Rietveld/Canada Green Building Council

also collaborated with the Government of Ontario and Canada Mortgage and Housing Corporation to organize a successful bus tour program of Toronto-area manufacturing facilities.

Meanwhile, the regional offices across Canada played a key role in encouraging Canadian businesses to participate in Greenbuild. The Toronto regional office, in particular, stepped up and managed a comprehensive matchmaking program that linked incoming international buyers with Canadian companies and trade commissioners.

"We set up more than 500 matchmaking meetings over a three-day period. This was a significant accomplishment that will certainly result in increased economic activity in this key sector," says Toronto-based trade commissioner Alan Ballack.

"The Canada Green Building Council was also an important partner," adds Calvert. They set up the Canada House Pavilion across the street from the conference, where delegates were invited to discover more examples of Canadian expertise and where they hosted an international reception and a series of meet-the-experts sessions.

Calvert also credits the TCS communications and marketing team, in particular Michael Mancini, the editor-in-chief of *CanadExport*, with helping the Canadian green building sector keep a high profile through a series of articles, a podcast and other efforts.

"A great number of people contributed to making Greenbuild 2011 a success," concludes Calvert. "It was an extremely satisfying experience to collaborate with the various players throughout DFAIT as we collectively executed a complex plan that will certainly bring benefits to Canadian businesses and their employees."

A 'Sense of Purpose' in Troubled Places

As winds of change blew across the Middle East last spring, Marie-Thérèse Helal was applying for a new position at the Embassy of Canada to Libya for her next rotation.

For Helal, 36, the application was a leap of faith that all would return to normal at the Tripoli mission, which had closed at the start of the NATO campaign. It also signalled her interest in taking on a challenging assignment in a complex region at a critical time in its history.

Those at such posts find the work difficult yet satisfying and an opportunity to instill Canadian values of peace and democracy while trying to make a difference in the lives of individuals and the world around them.

"It's crucial that Canada be in these places—and it's a valuable experience for us, as well," says Dennis Horak, 51, head of mission at the Embassy of Canada to Iran, in Tehran. He arrived in Iran in

2009, following the disputed election that brought violence to the streets, including those around the chancery while he and other staff were there—indeed, watching from inside. "I saw some pretty nasty things."

Tehran today is a demanding post, with frustrating curbs on personal freedoms, especially for Horak's wife Sally. The city is overcrowded and heavily polluted, he says, and relations are "fraught with problems and difficulties," affecting issues such as getting visas for Canadians coming to work in the mission. Yet it's a rewarding place to be.

"Iran is at the centre of a lot of major international and regional issues, and it's important for us to have a window on that, to be able to give our perspective," says Horak, who joined DFAIT in 1987.

"We give a human face to what Canada is about," adds Helal, who is currently in Arabic language training to prepare for an assignment in Tripoli starting in 2013. The new regional position is focused on enhancing political reporting and understanding of Libya, Tunisia, Algeria and Morocco.

A native of Montreal, Helal became interested in world affairs at a young age. She attended Lester B. Pearson College in Victoria, B.C., worked in development jobs abroad, studied international relations and joined DFAIT in 2003. Her career has included a posting to Turkey, where she covered the 2008 Georgia-Russia conflict and travelled to Northern Iraq, as well as short assignments in Afghanistan and at the Permanent Mission of Canada to the UN. "I need to have a sense of purpose in what I do," she says.

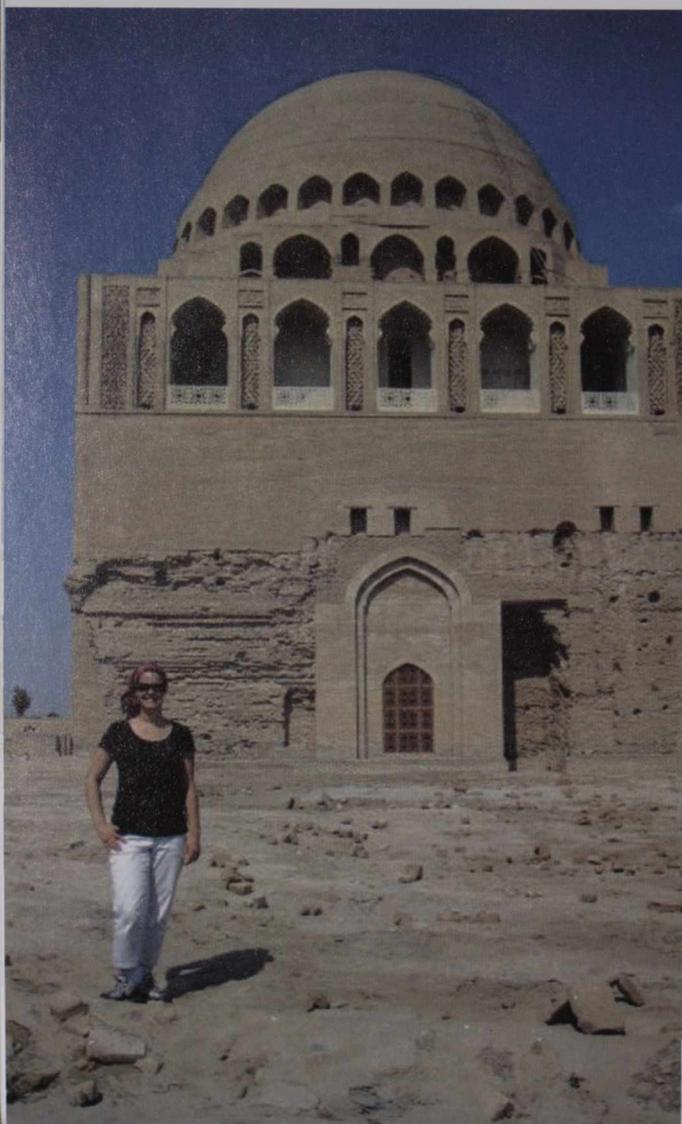
In Libya, Helal will join Maher Doleh, the embassy's new senior trade commissioner, who assumed the position in the fall of 2010. Doleh's start date was to be in 2012, but he was asked to come to the mission early, from a posting in Riyadh. He flew in by military plane in late September, with just four days' notice, to re-establish the commercial section. "It was a pretty sudden move," says Doleh, 30.

The mission in post-conflict Libya has been temporarily raised to the top of the five-point hardship scale, a ranking established under the Foreign Service Directives that reflects conditions and establishes allowance differentials.

Tripoli has also become an "unaccompanied post," with staff living solo in a compound, amid the sounds of celebratory gun- and anti-aircraft-fire in the surrounding city each night. But Doleh says it's "exciting to see the reality on the ground," and the commercial possibilities are endless. "It's a little like the Wild West," he says, "They need everything here."

In rebuilding the country and re-establishing trade, Canada is seen as a "well-respected partner," and we can have an influence, he adds. "People want a modern, transparent, corruption-free system and society, and they're trying hard to accomplish that."

Marie-Thérèse Helal in Merv, Turkmenistan in 2009: "We give a human face to what Canada is about."





Senior trade commissioner Maher Doleh in front of graffiti that lines walls around Tripoli as an expression of Libya's new-found freedom - photo: Stefanie McCollum/DFAIT



Dan Maksymiuk (left) and Dennis Horak in front of the Canadian embassy in Tehran. The building dates to before the 1979 Iranian Revolution, when it became known for the covert rescue by Canada of six American diplomats. - photo: J. Michel Byrne/DFAIT

Dan Maksymiuk, 35, a Global Security Reporting Program officer in Tehran who's also had postings or served on temporary duty assignments in Baghdad, Damascus, Beirut, Kabul and Bamako, says he goes into such hot spots with his "eyes open" and is optimistic about what Canadians can accomplish.

"Iran is a place where we are tested to the limit of our skills as diplomats, and where we can see every day the contribution that DFAIT makes to Canada's security," he says. "Every person that we speak with, from senior officials to students, gives us a chance to advocate Canada's values in a closed society—and communicate back to Ottawa what people in this country really think."

Catherine Bloodworth, 35, a foreign service officer at DFAIT since 2004 who has taken a one-year position as a political officer in Libya and who served for three years in Kabul and Kandahar, says that long hours, hardships and restrictions in such missions are the norm. "But you're never bored."

Nevertheless, progress can be slow and frustrating—"You can't go thinking you're going to solve all the problems while you're there," Bloodworth says. It can be hard to meet local people in an environment where there are security concerns, she says, and family at home in Canada sometimes worry.

"I spent my 30th birthday in a lockdown," she says, recalling having to stay within the embassy compound in Kabul because of a security alert. "Someone brought in an Afghan birthday cake."

Dennis Horak says that despite "being in some strange places throughout the Middle East," the closest he's come to danger was in 2005, when he was posted to London, where he was three stops away from the subway train that was hit by the terrorist attacks on the city's transportation system. "You never know these days," he says.

Helal, a member of the executive board of the Professional Association of Foreign Service Officers, says the organization is studying the problems faced by foreign service officers in challenging circumstances. "It's important for the department to adapt to this new reality," she says, and it's also critical for individuals to get training and support to make good judgment calls in the field. "I'm the first person responsible for my safety."

She says that posts like Tripoli are key "to understanding the world we live in," so we can develop responses that enhance safety and stability in the region. "In a stable and peaceful world, we are all more prosperous."

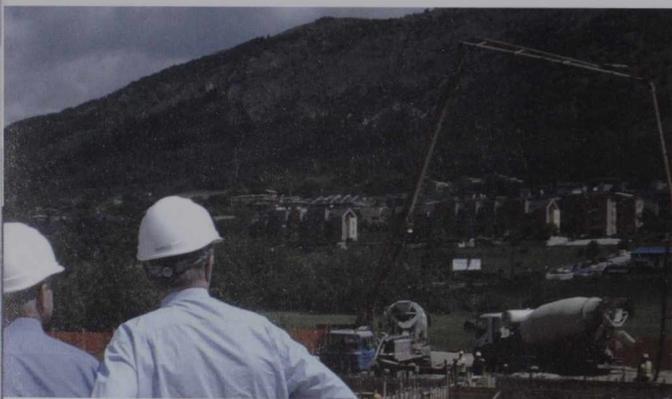
Helal is learning Arabic, her sixth language, in order to better understand the intricacies of the local culture and to reach out to a greater number of people, which will ensure a better appreciation of our country there, she says. "You leave an image of Canada behind, and it's important to be conscious of that."

"We give a human face to what Canada is about."



A Proud Canadian Legacy

The new student centre at L'Aquila University - photos: DFAIT



It was a gesture of support for the Abruzzo region of Italy, which had been devastated by a major earthquake three months earlier that killed 297 people and left 65,000 homeless. Standing amid ruins in the historic town of L'Aquila at the G-8 Summit in July 2009, Prime Minister Stephen Harper pledged that Canada would construct a new student centre at L'Aquila University, where 13 students had died.

The building officially opened just over a year later, the first of the G-8 projects delivered, and an act of solidarity between Canada and Italy. Its completion—on schedule and under budget—was also testament to the dedication of two DFAIT colleagues and a spirited team of others on the ground.

“We wanted this done right,” says Brad Bergstrand, a program analyst in the Stabilization and Reconstruction Task Force who had overall responsibility for the project. “This was a high-profile assignment and it represented Canada. We wanted to be proud of it, we wanted the Italians to be proud of it, and we wanted it to be useful to the students of L'Aquila.”

Bergstrand, a former military engineer, says the L'Aquila project went well beyond the usual scope of his position with the Global Peace Operations Program, where he focuses on increasing countries' capacity to deploy to peace operations, especially in Africa. For guidance and technical assistance he turned to Patrick Matthews, a senior adviser in DFAIT's Real Property Bureau with an extensive background in real-estate development.

Matthews had actually been on embassy business in Rome, about 100 km from L'Aquila, when the earthquake struck on April 6, 2009, and was awakened by intense shaking in the dead of the night. He says it was “like completing a journey” to be involved in creating the student centre.

“You knew every step of the way that you were making a difference, not only in terms of the final product, but also just by being there, among a community of survivors, volunteers and responders, who were rebuilding the very fabric of their lives,” says Matthews, now acting director of the Capital Project Delivery Division. “What a privilege it was to play a part in the story as it unfolded around us.”



Above: Brad Bergstrand and Patrick Matthews supervising construction of the student centre

Below: Plaque at the entrance to the student centre marking the Government of Canada's donation



Bergstrand and Matthews had valuable support from the staff of Canada's mission in Rome, from the sage voice of Ambassador James Fox to the local savvy of LES trade commissioner Patrizia Giuliotti, who smoothed negotiations with Italy's Department of Civil Protection.

The final \$5-million project benefited from the entire team's hands-on nature and attention to detail. Concerned that the building's plan was utilitarian, they worked with the designers—Matthews even “sharing the pencil” with Italian architect Stephano Forina—to make it more open and functional. Despite challenges and setbacks, elements were upgraded and high-quality finishes were used, as a result of careful spending and a strengthening of the Canadian dollar against the Euro. “It's one of the best facilities of its kind in the region,” Bergstrand says proudly.

The 20,000-square-foot complex includes a gym and exercise room, a study space, a conference area and a café. The unique shape of the building has been said to resemble a maple leaf or an eagle—or *aquila* in Italian.

The final act was to plant 13 maple trees in the grounds surrounding the student centre, in honour of each of the students killed in the earthquake.

The Trouble with Truffles

The best-laid plans sometimes need altering. The site proposed for the student centre at L'Aquila University featured a small grove of trees. No problem, said the Italian officials who had appropriated the land, the trees can be transplanted. Not so, said a local farmer, these are truffle trees, their roots inoculated with a special fungus to cultivate the valuable underground delicacies. Well into the project, the news sent the designers back to the drawing board to move the building to land bordering the prized trees.

The Lunch (and Breakfast) Bunch

It's almost 2 p.m., and a steady stream of employees picks out lunches, snacks and drinks in the DFAIT cafeteria at 125 Sussex. Their sandwiches, date squares and juices will provide much-needed energy for the afternoon's work. But the friendly, fast and fun service they find among the dedicated Sodexo staff here is equally refreshing.

These are people with familiar faces and pleasant attitudes, quickly looking after those of us who work in or pass through the building.

There's short-order cook Roger Tassé, a 16-year cafeteria veteran, who makes the grill come alive with fried-egg sandwiches, burgers and BLTs—usually all at once, and always with a smile.

"Only a few customers have seen me in a bad mood, and today they're retired," says Tassé, who learned to cook for his family as a teenager, when both of his parents worked. He enjoys an easy camaraderie with his customers, many of whom arrive at his short-order stand "irritated by their work" and leave relaxed. "I'm kind of like a bartender—people talk to me, especially at fiscal year-end."

At the far end of the line, cashiers Suzanne Proulx and Madeleine Dupont are always ready for the rush.

"I prefer being busy—otherwise it's boring," says Proulx, who's worked the middle stand for a dozen years and calls the customers "regulars," watching as

those who are rotational come and go on postings. One woman recently brought the two cashiers pretty brooches from Asia.

Dupont, on the far left, came to DFAIT eight years ago, after cafeteria jobs at Nortel and the RCMP. She became a cashier after selling her own paint and wallpaper store, and turned down office jobs because "there were no people there."

Dupont's spirited repartee with customers makes her a favourite. In a rapid-fire but gentle voice, like an auctioneer's patter or a sportscaster's play-by-play, she calls out what items people are holding, then the cash they proffer, then the change she hands back. "Monsieur is having an egg salad sandwich?" she begins. "We're having an egg salad sandwich," she seems to instruct the cash register as she enters the order. "That will be \$3.57... \$3.57 from 10 dollars," she continues, withdrawing the change from the cash drawer and counting it aloud with a final, "Thank you; have a good lunch and a good afternoon."

Calling everything out makes transactions go faster when there's a queue, otherwise people hesitate, she confides. "They wait until I tell them what they're having."

Dupont works until the cafeteria closes at 4 p.m., and then cashes out. It's a long day—she arrives at 7 a.m. But she doesn't start on her cash until 8 a.m., generously volunteering that first hour to make what she calls "healthies"—the parfait cups of fruit, yoghurt and cottage cheese that the cafeteria sells.

"I like the customers to have their stuff," she explains as a pregnant woman comes to the cash with one of the parfaits. "She's having a baby, so I want her to eat healthy food," Dupont adds as she rings up the purchase. "Madame is having a healthy. That'll be \$2.99, that's \$2.99, \$2.99 from five dollars," she intones, then counts out the change. "Thank you, Madame—and have a good snack."



From left to right: Madeleine Dupont, Roger Tassé and Suzanne Proulx - photo: Michel Pixel/DFAIT

From Club Sandwiches to Pho

Tastes have changed in the DFAIT cafeteria over time. Madeleine Dupont says diners today have more choices, like the "innovation" menu of pho, stir fry and risotto, as well as a long list of "fancy" sandwiches. "It's more fun," she says. Roger Tassé once "built" 80 club sandwiches a day—even making 30 of them in 30 minutes, his all-time record—but today he'll serve perhaps 20 of them over the entire lunch period. Tassé, who has invented dishes such as breakfast sandwiches and grill specials over the years, says cafeteria cuisine remains a balance. "People are going more for healthier things," he says, "but they're always going to come back for a little grease once in a while."

On a Mission to Save the Environment

By Duncan Stewart

With a goal of becoming one of the most environmentally friendly missions in the world, the Canadian embassy in Washington, D.C., has worked to do everything possible to make its operations more sustainable.

In the early days there were motion sensors to turn lights off when offices weren't being used and bins for recycling paper, cans and plastic throughout the building. Then the mission bought more fuel-efficient cars and vans for its fleet. By 2006, the chancery and the official residence were running on power from wind-generated sources. Today, through a wide-ranging retrofit, the post is realizing more than \$300,000 in annual energy savings.

The retrofit project, under the careful eye of sustainable development specialist Marc Lalonde and DFAIT's Sustainable Buildings Program, has included measures ranging from replacing lightbulbs with more energy-efficient ones to installing variable-speed drives on motors that control the flow of air within the building.

"It's been a remarkable transformation," says Sally Wade, who heads the physical resources team at the embassy and chairs the Embassy Greening Committee. Mission staff at each stage "have really pushed to take our efforts to the next level," Wade says. For example, "it's been extremely helpful" to have the backing of Ambassador Gary Doer, and "our intern program provides us with a steady stream of motivated young people with lots of great ideas," she says. "They keep us on our toes."

At an embassy, such initiatives can suffer when rotations occur, but "new staff have immediately recognized how important it is to be at the forefront of greening efforts and to symbolize Canada's commitment to sustainability," Wade adds.

Recent greening efforts have included planting a vegetable garden on the chancery rooftop, introducing embassy composting, providing staff with bicycles to use on trips to meetings or lunches and expanding the recycling program throughout the building.

"Even better, we've shown that it's possible to reduce the mission's environmental footprint without increasing costs," Wade says. Indeed, herbs and vegetables from the garden are bought by staff and used in the cafeteria, the bicycles were financed by the sale of an old fleet vehicle, and used office paper is sold to recycling firms at a profit.

A number of additional measures are being considered, including pursuing Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) certification for the building. LEED is a globally recognized rating system for green buildings, based on such criteria as water and energy efficiency, building materials and air quality.

While the greening program has reduced the embassy's costs and environmental footprint, communicating its success has further enhanced its value. "When someone walks into our building and we can tell them we buy 100-percent wind power, it has an immediate impact on their perception of our workplace—and of Canada generally," Wade says.



The mission is an active member of the D.C. Greening Embassies Forum, launched by U.S. Secretary of State Hillary Rodham Clinton, where the city's embassies share best practices in sustainable operations—and enjoy a little healthy competition. Wade hopes the efforts can also serve as a template for Canadian missions around the world.

Duncan Stewart is an LES political officer in the Environment and Energy Section of the Embassy of Canada in Washington.

For more information, visit www.washington.gc.ca and click on "Greening the Embassy."

For an overview of how the department is making our buildings more energy efficient and environment-friendly, read Marc Lalonde's article "Green is the New Black" at Our World Online.

The 'KAF Mom'

When the plane took off from Kandahar Airfield (KAF) en route to Kabul on July 7, 2011, Rana Picone breathed a sigh of relief. On board were some of Canada's top-ranking civilians in Afghanistan, who were leaving from KAF for the final time. With its departure, Picone and a handful of other staff boarded their own flight, bound for Dubai and beyond.

It had been an exhausting, emotional time for the last Canadian whole-of-government team finishing a one-year posting in Kandahar. But the experience was made all the more bearable—even pleasant—with Picone among them.

As the mission's "common services officer," Picone supported some 70 Canadian civilians stationed at and visiting Kandahar. Her administrative duties at KAF included looking after their accommodations, protective equipment, ID cards and meal passes.

Unofficially, there were the morale-boosting doughnuts and birthday cakes she regularly sent by convoy to the Kandahar Provincial Reconstruction Team (KPRT) forward operating base; her relationship advice and stern pep-talks; and her networking with the Canadian Forces to secure supplementary rations.

The military base, with a population of 30,000, was noisy, hot and disorienting for even the most seasoned on the team, recalls David Foxall, who was director of the development program for CIDA. "Yet Rana would pick us up, dust us off, and, most important, she would listen to us," he says.

Normally, at such a stressful post, a number of people would have cut their time in the mission short—but no one did at the Kandahar Airfield. Foxall attributes this largely to Picone's compassion and concern, an influence he calls "the Rana factor." To other members of the mission, she was known as the "KAF mom."

Picone, 42, a non-rotational administrative assistant (AS) who applied for a secondment to the Kandahar position "because I love challenges," found many at KAF.

"You're away from your family, you're in a hardship environment, there's lots of changes, demands, long hours—you need to be in a place where you feel safe," says Picone, who fled her native Lebanon for

Canada amid the civil war in 1990 and joined DFAIT four years ago. "At KAF, I just did what needed to be done," she says. "I did my job."

Nonetheless, "small gestures" and having "ears to listen" were important. "We had to bond as a family to survive it," explains Picone, now an AS at Canada's mission in Colombo, Sri Lanka, where she's been joined by her husband and two teenaged sons.

Shelley Whiting, who served as a senior civilian advisor at KAF and is now deputy head of Canada's mission in Kabul, says that while Picone "has a great heart," she was also a tough advocate in the active war zone. "She does not shy away from speaking truth to power."

Whiting says that when Tim Martin, Representative of Canada in Kandahar, suggested recognizing the final group's efforts, Picone seized the idea of making commemorative plaques, which were given out during a ceremony at the KPRT. "It was a great Canadian group hug."

The plaques were well deserved, Foxall reflects, adding that the "stress was extreme" in the last rotation. "We were at the endgame; we had to deliver on all the benchmarks and promises."

Picone remembers that the days were "jam-packed" until the transfer of authority to the local government on July 7. She was thankful to see the Kabul flight leaving with Martin and Bill Crosbie, then-ambassador to Afghanistan, safely aboard. "I thought, 'Thank God, now we can go.'"

Some Canadian civilians remain in Kandahar, she notes, with duties including monitoring the Dahla Dam and irrigation system, which Canada helped rehabilitate.

"We still have family there," she adds. "I worry about them all the time."



Rana Picone driving a taxi in Kabul - photo: Joumana Hanna/DFAIT

'Major' Music



The C Majors (left-right): Kevin Chappell, Jeneviève Clairmont, Michelle Saucier and Michel Pixel
- photo: Geneviève Houle/DFAIT

Michelle Saucier had no idea of the spark she would light that day. Flash back to December 19, 2009: many divisions, in time-honoured DFAIT tradition, were celebrating the holiday season by showcasing foods and drinks from selected countries around the world. Saucier, a communications adviser with the Foreign Policy and Communications Division, was walking into the room featuring Canadian cuisine when the first strains of "Crazy," by Seal, washed over her.

As soulfully performed by Michel Pixel and Kevin Chappell of the E-Communications, Communications Products and Services Division, the music deeply moved Saucier—along with the small crowd that had gathered—and on pure impulse, she joined the duo mid-song, providing backup vocals.

"Kevin and I couldn't help but share a smile when we heard Michelle's voice," Pixel recalls. "It's just fabulous—sweet, strong and confident."

"We were amazed to learn later that she has no formal training or professional experience," Chappell adds. "She's simply a natural."

To the crowd's delight, the trio played two more songs that day. Afterwards, they agreed that assembling a band was the obvious next step. Chappell, once a professional rock musician whose group opened for Kiss back in 1980, would play lead guitar. Pixel would focus his talents on percussion and bass, and, along with Saucier, vocals. In early 2010, another member of the communications world, Jeneviève Clairmont—an outstanding opera singer—joined the group, boosting its sound even further.

Over the next year, the "C Majors" came into their own, practising every week on their lunch breaks, wherever they could find the space. "We do it because we love it," says Clairmont. "It's our passion for music that drives us forward."

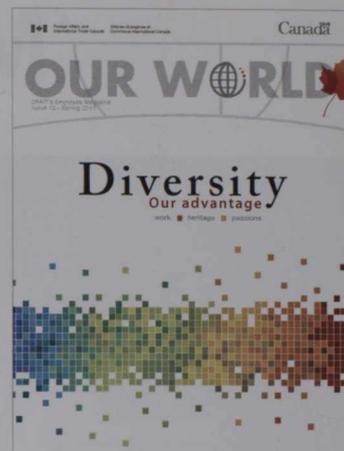
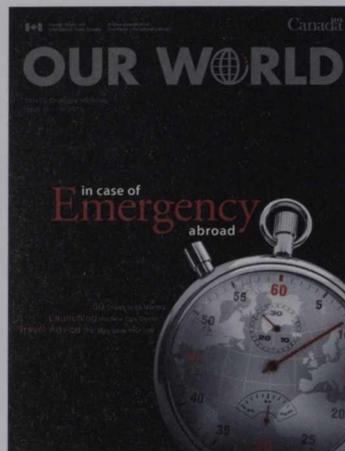


This passion soon extended to the Government of Canada Workplace Charitable Campaign (GCWCC). Plans for the 2011 launch were under way and the theme was the hit musical TV show *Glee*—a perfect fit for the C Majors. In agreeing to perform at the event, they composed an original song, "Be a Star," incorporating key messaging from the campaign—diversity in people, diversity in giving.

Their performance in the lobby of the Pearson building on the morning of September 15th was nothing short of sensational. Many in the large audience were convinced that they were being entertained by a headline band brought in expressly for the event. Others, without a clear view of the stage, thought they were listening to a CD of the legendary band Fleetwood Mac.

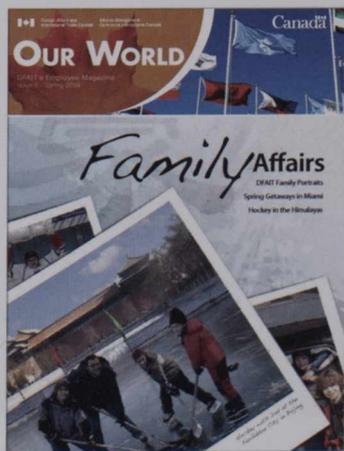
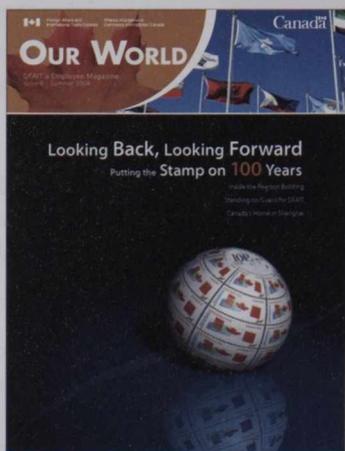
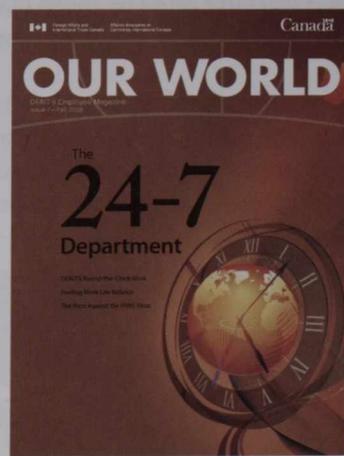
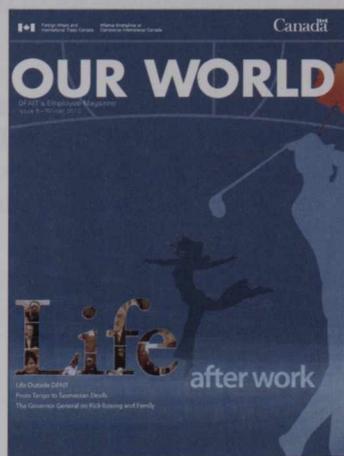
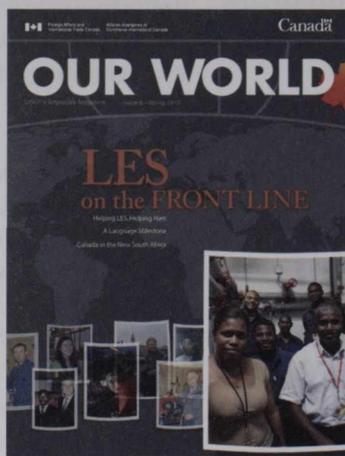
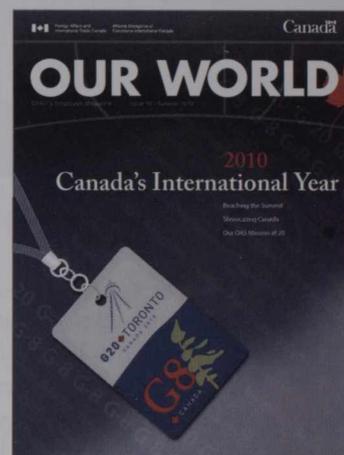
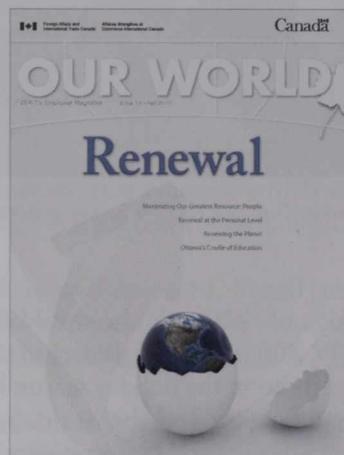
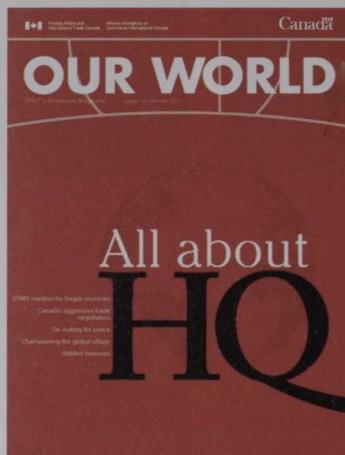
Indeed, the collective response to "Be a Star" was so great, the C Majors professionally recorded the song a short time later and will be selling it on CD to raise more funds for the GCWCC.

"I like to think we exemplify the approach to life that my mom always encouraged," says Saucier. "Discover your positive talents and deploy them into the world for the good of others as well as yourself."



Four Years of Success—and More to Come

In celebration of its 16th edition, *Our World* is proud to showcase here some of its best covers from the past four years. A heartfelt thanks to all of our readers and contributors for their fantastic support since day one—and a special invitation to revisit all your favourite stories at *Our World Online*.





Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Foreign Affairs and
International Trade Canada

Canada

NOTRE MONDE



Magazine des employés du MAECI
N° 16—Hiver 2012



Foreign Affairs and Int. Trade
Affaires étrangères et Commerce int.

JAN 31 2012

Departmental Library
Retourner à la bibliothèque du Ministère

au

COEUR

de nos actions...

Des rêves devenus réalité au Salvador
Sang-froid dans les zones de crise
Ardents défenseurs des droits de la femme

À PROPOS DE *NOTRE MONDE*

Notre Monde est le magazine des employés d'Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI). Rédigé par et pour notre personnel, il est publié quatre fois l'an par la Direction des communications sur la politique étrangère et des communications ministérielles (BCF).

RÉDACTEURS EN CHEF PAR INTÉRIM

Eric Nicholas

Mary Gooderham

Charles Enman

INFOGRAPHISTES

Michel Pixel

Geneviève Houle

COMITÉ DE RÉDACTION

Latifa Belmahdi (BCF)

Stewart Wheeler (BCF)

Debora Brown (BCD)

André-Marc Lanteigne (CSM)

CEUX ET CELLES QUI ONT CONTRIBUÉ À CE NUMÉRO

Jessica Lacasse (BCF)

Campbell Morrison (CMC)

Cette page : Des fillettes jettent un coup d'oeil à une prestation d'EsArtes à Suchitoto, au Salvador.

photo : Mike Walsh

Consultez *Notre Monde* en ligne dans l'intranet du MAECI. Vous y trouverez d'autres informations, des faits nouveaux et récents, des articles vedettes et des directives sur la façon de proposer des articles pour le magazine. Nous vous invitons à nous soumettre vos suggestions, articles, photos et commentaires par courriel, à ourworld-notremonde@international.gc.ca.



MIX
Paper from
responsible sources
FSC® C102551

ISSN 1920-1605 *Our World / Notre Monde*

Dans ce numéro

- 3 Ce que nous donnons confère un sens à notre vie
- 4 Un phare dans la tempête
- 6 Le théâtre du cœur
- 7 Le courage dans l'adversité
- 8 Se souvenir d'un événement inoubliable
- 10 Champions des droits de la femme
- 12 L'art de se faire des amis grâce à Weibo
- 13 L'amitié comme il se doit
- 14 L'intégration : un gage d'excellence
- 16 Les zones difficiles : une source de motivation
- 18 Une contribution canadienne suscite la fierté
- 20 Le groupe du déjeuner (et du petit-déjeuner)
- 21 Mission : sauver la planète
- 22 La « mère de l'aérodrome »
- 23 En avant la musique
- 24 Quatre années de succès — et au-delà



« Ce que nous touchons nous permet de gagner notre vie et
ce que nous donnons confère un sens à notre vie. »

Sir Winston Churchill avait raison.

En effet, nous connaissons tous cette vérité en notre for intérieur. Nous savons qu'un jeune enfant au sourire radieux qui souhaite donner ses jouets annonce quelque chose de bon et de très prometteur. Nous reconnaissons les mérites du jeune adulte qui choisit de faire preuve de gentillesse et de courtoisie plutôt que de désinvolture. Et cette personne âgée bien aimée est celle qui prête une oreille attentive plutôt que de raconter les difficultés, pourtant bien réelles, associées au fait de vieillir.

Cette générosité naturelle est très présente au MAECI. À l'administration centrale et dans nos bureaux régionaux, dans nos missions partout dans le monde, dans les emplois, petits et grands, nous rencontrons souvent des personnes qui offrent le meilleur d'eux-mêmes dans le cadre de leur travail. Elles ont le cœur à l'ouvrage. Elles ne considèrent par leur travail comme une corvée, mais comme une occasion favorable.

Dans le présent numéro de *Notre Monde*, nous rendons hommage à certaines de ces personnes et racontons leur histoire.

Par exemple, prenons Brad Morrison, qui a offert des services consulaires exemplaires aux Canadiens dans les villes japonaises dévastées par le tsunami en mars dernier, encore prises sous l'effet des secousses. Et Rana Picone, qui, au milieu de notre base militaire bruyante et stressante à Kandahar, a exercé des fonctions administratives exceptionnelles et fait preuve de soutien et de compassion en remontant le moral aux Canadiens qui étaient en service là-bas.

Nous rendons également hommage à certains professionnels dévoués dont le travail passe plus inaperçu, mais qui est pourtant tout aussi remarquable, comme les agents des droits de la personne Michael McCulloch et Manon Boisclair, qui parrainent des résolutions sur l'élimination de la violence contre les femmes au Conseil des droits de l'homme des Nations Unies, et l'agent chargé des sciences et de la technologie, Frédéric Papillon, qui a dépassé le cadre de ses obligations professionnelles afin d'aider un commissionnaire à publier les fruits d'une vie de contemplation.

À notre ambassade en Chine, nous examinons la façon dont les représentants s'y prennent pour se faire des milliers d'amis grâce à Weibo, le média social chinois équivalent à Twitter qui connaît un énorme succès. Nous vous faisons aussi découvrir la manière dont certains de nos délégués commerciaux délocalisés mettent en évidence le savoir-faire canadien dans le secteur du bâtiment écologique.

Ces personnes, et de nombreuses autres comme elles au sein du Ministère, font ce qu'elles font car cela doit être fait, mais il ne fait aucun doute qu'un peu de reconnaissance ne fait pas de mal. Nous espérons que le présent numéro de *Notre Monde* témoignera un peu de cette reconnaissance et qu'il inspirera peut-être les lecteurs à en faire davantage.

Nous faisons bien de regarder autour de nous et de voir les personnes qui déploient des efforts supplémentaires. Il est bon de le remarquer, mais il est encore mieux de le reconnaître. Et c'est parce que nous savons que Sir Winston Churchill avait raison. Nous devons travailler, mais nous voulons aussi profiter de la vie. Et nous pouvons faire les deux, dans le même champ d'activité, lorsque nous donnons le meilleur de nous-mêmes.

Rédacteurs en chef :
 Charles Enman
 Mary Gooderham
 Eric Nicholas

Foreign Affairs and Int. Trade
 Affaires étrangères et Commerce int.

JAN 3 1 2012

Return to Departmental Library
 Retourner à la bibliothèque du Ministère



CCMTGC 2011 : nous remportons la Coupe du président grâce à des résultats exceptionnels

Pour la sixième année d'affilée, le MAECI a relevé le défi et a versé plus de 1 million de dollars à la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada, somme qu'il a amassée par diverses activités comme « Le MAECI agit », la vente de pâtisseries du Protocole et autres activités de secteur.

Notre thème de cette année, Mille façons d'être, mille façons de donner, a pavé la voie à une autre campagne mémorable en encourageant les gens à donner de diverses manières à diverses organisations caritatives. Inspirés à atteindre notre objectif par Rick Hansen, l'homme en mouvement lui-même, nous avons reçu la Coupe du président, un prix convoité remis au ministère ou à l'organisme qui incarne l'excellence en matière de campagne. Félicitations à nous tous!

Un phare dans la tempête

Confronté à l'une des pires situations qui soit, Brad Morrison, qui travaillait au Japon lors du tsunami, a su offrir un service exemplaire aux Canadiens qui n'avaient nulle part où aller.

L'ambassade du Canada a appelé Brad à 9 h le 13 mars 2011, deux jours après le séisme et le tsunami qui a suivi. Pouvait-il se rendre à l'ambassade de l'Australie en deux heures afin d'accompagner une équipe australienne à Sendai, la région la plus touchée par le tsunami, et représenter le Canada sur les lieux mêmes de la catastrophe?

Brad, alors employé à l'ambassade comme agent de migration adjoint auprès de l'Agence des services frontaliers du Canada, était chez lui, au lit. La veille, il avait travaillé jusqu'à épuisement afin d'aider les voyageurs canadiens coincés à l'aéroport international Narita, en banlieue de Tokyo.

Mais il était clair dans son esprit qu'il accepterait. Fort d'une expérience consulaire, il s'était déjà porté volontaire, parlait couramment le japonais et savait qu'il y avait environ 500 citoyens canadiens dans la région touchée qui auraient peut-être besoin d'aide à la suite de cette catastrophe naturelle dévastatrice. « Quand une crise de cette ampleur survient, on aide autant qu'on le peut. »

Le séisme du mois de mars a été le deuxième plus puissant de l'histoire moderne, générant une énergie équivalente à 600 millions de fois la bombe qui a explosé sur Hiroshima. Le tsunami qui a suivi, envahissant les plaines côtières, a fait 16 000 morts, 6 000 blessés et 3 800 disparus. Plus de 125 000 édifices ont été endommagés ou détruits. Trois réacteurs nucléaires, en partie submergés dans l'océan, ont frôlé un accident de fusion. Selon le premier ministre japonais en poste à ce moment-là, Naoto Kan, cette catastrophe a constitué la « plus importante crise qu'ait connue le peuple japonais depuis la Seconde Guerre mondiale ».

L'équipe australienne, accompagnée de Brad et d'un agent de l'ambassade de la Nouvelle-Zélande, est arrivée à Sendai dans la soirée et a mis sur pied un quartier général provisoire dans la salle de réunion d'une entreprise privée. « Le centre-ville de Sendai était étrangement calme, se rappelle Brad. Tous les magasins et les restaurants étaient fermés. On ressentait encore les répliques sismiques. »

Lorsque le groupe est arrivé au centre d'urgence de Sendai, ils ont été surpris d'apprendre que les autorités n'avaient envoyé aucune équipe de recherche et de sauvetage dans les régions côtières les plus touchées. L'avertissement de tsunami était toujours en vigueur, et les autorités leur ont dit que ces efforts seraient inutiles puisqu'il n'y aurait aucun survivant dans les villes côtières.

Le lendemain, le groupe s'est rendu dans plusieurs de ces villes côtières. À Ishinomaki, les habitants étaient complètement sous le choc et pleuraient dans les rues. Brad se rappelle avoir parlé à une Japonaise qui était à la recherche de ses deux filles et de sa mère, qu'elle n'avait pas vues depuis le tsunami. Elle avait fait la tournée des hôpitaux et des centres d'urgence, mais en vain. Dans les centres d'urgence, Brad a vu de nombreuses personnes âgées dormir sur le plancher en béton, seulement recouvertes de minces couvertures.

Partout où l'équipe regardait, elle était confrontée à la douleur humaine, sans pouvoir y faire grand chose. Brad et ses partenaires se sont concentrés sur ce qu'ils pouvaient faire : poursuivre leurs recherches pour trouver des ressortissants de leurs pays respectifs. Certaines routes, très cahoteuses après le séisme et le tsunami, étaient quasi impraticables, même le jour. La nuit, l'absence de systèmes d'éclairage rendait la conduite particulièrement dangereuse. Même trouver de l'essence pour leur véhicule pouvait s'avérer ardu.



Brad Morrison (à gauche) et le chef de l'équipe australienne, Paul Molloy - photo : MAECI

Les membres de l'équipe, qui ne dormaient que très peu en raison des répliques sismiques incessantes et qui n'avaient que de petites rations de nourriture à se mettre sous la dent, ne pouvaient compter que sur l'adrénaline et sur leur détermination afin de poursuivre leur travail. « La plupart du temps, nous avions faim, nous étions fatigués et nous avons un peu peur », de dire Brad.

Le troisième jour, le groupe s'est rendu à Kamaishi et à Rikuzentakata, deux villes côtières qui avaient été balayées par le tsunami. C'est à ce moment qu'ils ont compris pourquoi les autorités japonaises ne s'attendaient pas à trouver des survivants dans certaines régions. Des bateaux se trouvaient sur les toits des maisons, des automobiles étaient empilées les unes sur les autres, tout était couvert de boue. « Rikuzentakata était de loin la ville la plus ravagée, se souvient Brad. Nous en avons eu le souffle coupé. Il n'en restait plus rien, seulement des amoncellements de bois et de débris où des maisons se trouvaient auparavant. »

Les agents qui voyageaient avec lui, ainsi que leurs homologues américains et britanniques, étaient tous à la recherche des ressortissants étrangers manquant à l'appel. Ils sont venus en aide à tous les citoyens étrangers qui souhaitaient quitter la région ou qui avaient besoin d'une aide quelconque. « Tous ont mis la main à la pâte, affirme Brad. Les Britanniques ont porté secours à des Canadiens qui manquaient à l'appel, les Australiens sont venus en aide à des familles néo-zélandaises en détresse, et nous avons fourni des renseignements à propos d'Américains que nous avons rencontrés en chemin. Cette collaboration a compté pour beaucoup et nous a permis d'être nettement plus efficaces que si nous avions tenté de travailler séparément. »

L'un des moments les plus émouvants concerne un Néo-Zélandais qui vivait dans un quartier de la ville de Kesennuma, complètement inondée par le tsunami. Personne ne s'attendait à le retrouver. Par miracle, il s'est avéré qu'il avait décidé, le jour du tsunami, de visiter des amis qui vivaient en hauteur, à l'extérieur de la ville. « Nous étions fous de joie lorsque nous avons su qu'il se portait bien », se rappelle Brad.

Après avoir passé huit jours dans la région de Sendai, où il a été possible de venir en aide à tous les ressortissants canadiens qui avaient besoin de services consulaires, Brad est retourné à l'ambassade à Tokyo.

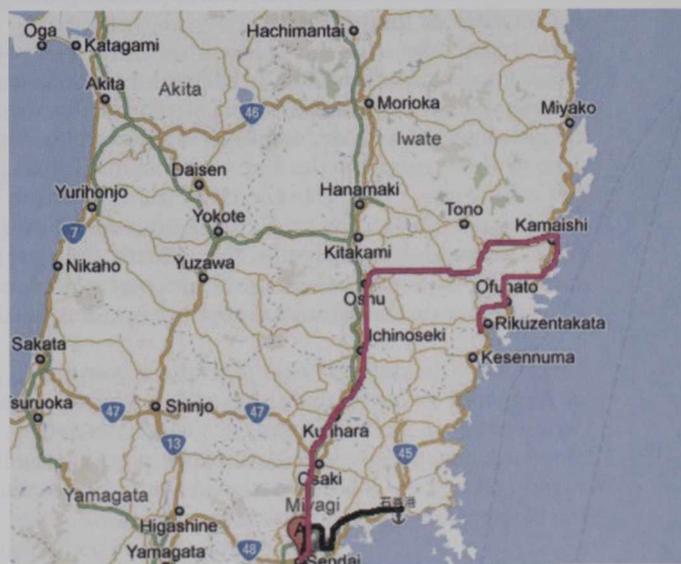
Le personnel de l'ambassade continue de saluer le dévouement et l'altruisme dont ce dernier a su faire preuve en cette situation de crise. De plus, l'équipe de direction de l'ambassade a proposé à l'unanimité sa candidature pour le prix d'excellence pour contribution exceptionnelle des sous-ministres de 2011.

« Tous les employés de l'ambassade ont fait des efforts herculéens pendant cette crise qui a secoué le Japon avec un séisme, un tsunami et un accident nucléaire; Brad a été choisi, car il a représenté le mieux les efforts collectifs que nous avons déployés pendant cette catastrophe, indique le chef de mission, Jonathan Fried. Son dévouement au travail a été extraordinaire. »

Brad, qui a étudié le japonais à l'université et qui demeure au Japon depuis 1997, semble déterminé à rester dans ce pays encore longtemps. Il est actuellement l'agent consulaire principal de l'ambassade. « Travailler dans la région touchée par cette catastrophe m'a permis de constater encore davantage l'importance fondamentale du travail consulaire, affirme-t-il. Ces tragédies sont terribles, mais elles permettent de nous rappeler que nous faisons tous partie de la grande famille humaine. »



Dévastation à Kamaishi - photo : Brad Morrison/MAECI



Carte avec l'itinéraire de l'équipe d'une ville à l'autre. La ligne noire indique le voyage de Sendai à Ishinomaki; la ligne rose indique le parcours vers Kamaishi et ensuite vers Rikuzentakata.

Le théâtre du cœur

Dans une région du Salvador minée par la pauvreté, la violence chez les jeunes et les séquelles de la guerre civile, un rêve devient réalité — un rêve que partagent la communauté canadienne, une équipe visionnaire du MAECI et un groupe de personnes attentionnées.

La ville de Suchitoto, située à environ une heure de route de la capitale, San Salvador, a entrepris une transformation en vue de devenir une destination privilégiée en Amérique centrale pour les amateurs de théâtre. Elle reçoit l'aide des responsables du Stratford Shakespeare Festival, un événement qui a donné un second souffle à la ville de Stratford, en Ontario, dans les années 1950. D'ailleurs, ce festival témoigne du rôle que peut jouer la culture au chapitre du développement économique.

L'initiative EsArtes Suchitoto-Stratford a vu le jour lorsque l'actrice canadienne Lally Cadeau, qui faisait auparavant partie de la compagnie à répertoire de Stratford, s'est rendue à Suchitoto et a suggéré de mettre sur pied un programme conjoint. Grâce au financement de CUSO International, par l'intermédiaire de l'Agence canadienne de développement international, des artistes, des techniciens ainsi que du personnel de production et de l'administration du festival de Stratford sont allés à Suchitoto, au cours des deux dernières années, afin d'enseigner bénévolement le jeu, la menuiserie, la couture, la soudure et autres. Le festival de Stratford a également fait don de matériel à la ville de Suchitoto et a organisé des activités de financement.

Grâce au soutien du MAECI, EsArtes a pu se faire connaître à l'échelle mondiale en novembre dernier lorsque des étudiants de Suchitoto se sont rendus au siège de l'Organisation des États américains (OEA), à Washington, D.C., dans le cadre de la réunion des ministres de la culture. La délégation de 19 étudiants et employés a organisé des ateliers, présenté des témoignages vidéo et interprété des textes choisis de Molière et du dramaturge espagnol Lope de Vega.

Pour Deana Jordan Sullivan, agente de communications et de diffusion de l'information à la mission permanente du Canada auprès de l'OEA, cet événement a été l'aboutissement de mois de planification afin de contribuer à la réalisation du projet. « Nous jetons des ponts entre les cultures », dit-elle.

L'idée d'organiser un événement à Washington a germé lorsque Deana et un groupe dont faisait partie le représentant permanent du Canada auprès de l'OEA, Allan Culham, ainsi que l'ambassadrice du Canada auprès du Salvador, Marianick Tremblay, ont visité Suchitoto en marge de l'assemblée générale de l'OEA qui a eu lieu au Salvador, en juin. « L'incidence d'une telle initiative m'a impressionné », affirme M. Culham.



Danseurs d'EsArtes en spectacle à Suchitoto - photo : Mike Walsh

La visite d'EsArtes à Washington a permis à l'organisation de présenter son programme à l'occasion de l'Année internationale de la culture, laquelle coïncidait avec le 50^e anniversaire des relations diplomatiques entre le Canada et le Salvador. En outre, cela a permis de mettre en valeur deux piliers de l'engagement canadien dans les Amériques : la sécurité et la prospérité. Dans le cadre de cet événement, un atelier a été organisé avec le Young Playwrights' Theater, un groupe de Washington dont la mission est similaire à celle d'EsArtes et qui collabore avec les écoles publiques locales.

La directrice artistique d'EsArtes, Tatiana de la Ossa Osegueda, signale que le programme de Suchitoto contribue à former une communauté au sein de la ville et que les responsables poursuivent leur collaboration avec l'ambassade du Canada au Salvador.

Ayant élu domicile dans un ancien hôtel, le projet EsArtes a présenté une production professionnelle et plusieurs spectacles montés par des étudiants. « Au départ, dans la région, le projet suscitait davantage la critique que des encouragements, de dire Tatiana, mais maintenant les gens font la queue pour assister à nos spectacles. Ça fonctionne vraiment. » Elle espère qu'EsArtes aura le même impact sur Suchitoto et la région que celui produit par le festival de Stratford sur son milieu.

Melissa Renaud, qui s'occupe de la sonorisation au studio-théâtre de Stratford et qui est également l'une des coordonnatrices d'EsArtes, est d'avis que la ville pittoresque de Suchitoto constitue l'endroit idéal pour reproduire ce qui a été fait à Stratford. En moins de trois ans, elle et d'autres bénévoles ont vu les étudiants devenir plus confiants et s'appropriier le programme.

Deana constate que les acteurs d'EsArtes qui sont allés à Washington jouer devant l'OEA ont montré, entre autres, à quel point le programme a une incidence profonde. « Voir des jeunes se présenter devant un public provenant de plusieurs pays de la région a été particulièrement marquant, affirme-t-elle. Pour eux, et pour plusieurs d'entre nous, le rêve est devenu réalité. »

Pour plus d'information sur les organismes mentionnés ci-dessus, consultez les sites suivants : www.esartes.org, www.stratfordfestival.ca, www.cuso-uso.org et www.yptdc.org.



Dhouha et son fils, Nour junior

« Je crois que mon travail m'a permis de grandir comme personne. »

Le courage dans l'adversité

Par Jessica Lacasse

Le 14 janvier 2011, le dictateur tunisien Zine El Abidine Ben Ali a été chassé du pouvoir après cinq semaines de manifestations populaires. La révolution et la rapidité des événements ont étonné bien des gens, en particulier Dhouha Dallel-Bousnina, agente consulaire à l'ambassade du Canada à Tunis.

Au lendemain du départ de Ben Ali, alors que le pays était dans un chaos total et que les demandes d'aide à l'ambassade ne cessaient d'affluer, Dhouha a fait preuve d'un courage et d'un dévouement remarquables, se rendant au travail alors qu'elle venait de déposer son fils d'à peine 11 mois à l'hôpital.

« Je ne peux trouver les mots pour exprimer mes sentiments, affirme Dhouha. J'étais déchirée entre mon fils qui était malade et mon travail. Toute la journée, je pensais à lui et me demandais s'il allait bien. Heureusement, il était avec son père, alors que plusieurs Canadiens en Tunisie étaient seuls. C'est pourquoi j'ai essayé de donner le meilleur de moi-même pour leur venir en aide. »

Cette première journée sans dictateur a été le point de départ d'une longue aventure pour Dhouha. Jusqu'à tout récemment encore, elle travaillait presque quotidiennement de longues heures pour traiter les dossiers issus de la Tunisie et de la Libye, essentiellement des demandes de renouvellement de passeport, pour ensuite entreprendre son deuxième quart de travail auprès de sa famille, tard en soirée.

« Au cours de sa première année en tant qu'agente consulaire, Dhouha a été confrontée à un ensemble d'événements remplis de défis extraordinaires, souligne le premier secrétaire et consul, Darcy McFarlane. Grâce à son bon jugement, à ses grandes compétences en communication, à son esprit d'équipe et à son dévouement absolu, elle a surmonté des défis importants et a mérité le respect et l'admiration de ses collègues, de ses superviseurs et de ses clients. »

Après le renversement de Ben Ali, Tunis est devenue une ville très dangereuse : des foules érigeaient des barrages routiers dans tous les quartiers, on pouvait entendre le bruit des tirs la nuit et il y avait le risque constant des agressions. Cela a été tout un bouleversement pour les Tunisiens qui, jusqu'à ce moment, croyaient vivre dans un pays sûr.

Plusieurs personnes dans la communauté de Dhouha ne comprenaient pas sa détermination à vouloir se rendre à l'ambassade et y passer une grande partie de ses journées et soirées pour aider les Canadiens. Ils s'attendaient plutôt à ce qu'elle fasse comme ses pairs, soit demeurer avec sa famille et éviter de sortir.

« La situation était difficile, plusieurs Canadiens avaient besoin d'aide et il fallait que mes collègues et moi-même soyons là pour eux, affirme Dhouha. Je savais que nous pouvions les aider, car c'est précisément ce pourquoi nous avons été formés. » Sa passion pour son travail et son grand esprit humanitaire lui ont permis de surmonter cette crise. Dhouha est aussi très reconnaissante du soutien incessant que lui ont démontré son mari Nour Bousnina et ses collègues, notamment Darcy, Thérèse Laatar, Anissa Cherif et Amel Lamouchi.

« Je crois que mon travail m'a permis de grandir comme personne. Cela m'a donné l'occasion de travailler avec des gens lors d'une situation de crise et d'offrir le meilleur de moi-même. Quand je me couche le soir, j'ai vraiment le sentiment d'avoir accompli quelque chose. »

Se souvenir d'un événement inoubliable

Pour le 10^e anniversaire des événements du 11 septembre 2001, des employés du MAECI ont aidé le Canada à rendre un hommage bien senti aux personnes qui ont perdu la vie lors de ces attentats ainsi qu'à celles qui ont offert leur aide lors de ces moments tragiques.

Les principaux hommages ont été rendus dans les deux villes qui ont été attaquées – à New York où était érigé le World Trade Center, et à Washington, D.C., tout juste en face du fleuve Potomac, au Pentagone qui, comme les tours, a été frappé par un avion commercial détourné.

Kibui Pyron, agente principale au Programme des relations politiques et économiques et des affaires publiques au consulat général à New York, a coordonné les activités de commémoration du Ministère. « Kibui a été le pivot, la personne qui s'est assurée que les activités de toute l'équipe se déroulaient au moment prévu », affirme la directrice des Partenariats et Opérations en Amérique du Nord, Nadia Ahmad.

Kibui avait un allié technologique — le wiki du Ministère, où les missions pouvaient afficher des mises à jour de leurs projets et de leurs progrès. « Le wiki a tout simplifié, dit Kibui. D'un seul coup d'œil, tout le monde pouvait dire exactement où en étaient les choses pour n'importe lequel de nos projets. »

Le 11 septembre, le premier ministre Stephen Harper a prononcé une allocution à l'occasion d'un spectacle souvenir au British Garden; ce jardin situé dans Lower Manhattan a été conçu à la mémoire des victimes du 11 septembre issus de pays du Commonwealth. Le premier ministre a déclaré que le Canada allait non seulement rendre hommage aux innocents qui avaient été tués, mais qu'il « allait demeurer vigilant afin de protéger les gens qui restent et empêcher qu'on leur fasse du mal ».

D'autres activités ont également eu lieu à New York : une réception à la résidence officielle du consul général pour les familles des victimes canadiennes, une conférence stratégique parrainée en partie par la mission, au cours de laquelle le ministre de la Défense Peter MacKay a indiqué que le Canada continuerait à défendre la démocratie, ainsi qu'un spectacle où des chanteurs canadiens ont interprété des classiques de la chanson américaine afin de souligner cet anniversaire.

« Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour organiser ces activités, mais cela suscite aussi en nous fierté et émotion, affirme Kibui. New York, qui a subi cette attaque si haineuse, est notre ville — et notre sentiment de solidarité avec les États-Unis et New York ne pourrait pas être plus sincère. »

À Washington, les employés de l'ambassade ont organisé la venue d'une délégation de Gander, à Terre-Neuve-et-Labrador, à un sommet organisé à

l'occasion du 10^e anniversaire des événements du 11 septembre, parrainé par le Center for National Policy, Voice of September 11th et la Fondation Rockefeller. La délégation, qu'a accompagnée la première ministre de Terre-Neuve-et-Labrador, Kathy Dunderdale, a reçu un prix spécial pour avoir accueilli 6 600 Américains après la fermeture de l'espace aérien des États-Unis à la suite des attaques du 11 septembre.

De plus, les employés de l'ambassade ont organisé une rencontre entre la délégation de Gander et la représentante au Congrès américain, Louise Slaughter, qui a présenté une copie de sa résolution visant à remercier la population de Gander pour l'aide fournie à la suite des attaques terroristes. M^{me} Slaughter a déclaré que les Américains n'oublieraient jamais « comment, pendant un de nos moments les plus sombres, des anges du ciel ont apporté confort, paix et amour à une nation dans le besoin. Les habitants de Gander sont nos anges du ciel. »

À l'ambassade, la Section des affaires publiques a organisé une exposition intitulée *Le Canada et les États-Unis : souvenir et résilience*, où on a pu voir, au moyen de récits et de photos, la compassion dont ont fait preuve les Canadiens après les attaques du 11 septembre.

« Nous commémorons une tragédie, a indiqué la ministre conseillère des Affaires publiques, Lisette Ramcharan. Tout ce que nous avons fait pour le 10^e anniversaire parlait d'un sentiment sincère — notre désir de rappeler ce qui est arrivé, et de souligner l'affection et l'empathie que nous partageons avec nos amis américains. »

Selon Nadia, ces sentiments ont été ressentis tout autant à l'administration centrale. « Oui, 10 ans après, ces tristes événements suscitent encore les mêmes émotions. Nous avons comme objectif — et j'espère que nous l'avons atteint — d'organiser des activités commémoratives marquées au sceau de la sincérité et de l'élégance. »



Le maire de Gander, Claude Elliot reçoit le prix International Community Resilience Award de la part de Sean Burke du Center for National Policy (CNP) au Sommet du 10^e anniversaire des événements du 11 septembre : souvenir, renouvellement, résilience. (de gauche à droite) homme non identifié, le président du CNP Steve Flynn, le maire Claude Elliot, Hazel Bishop, Sean Burke et Jake Turner - photos : MAECI



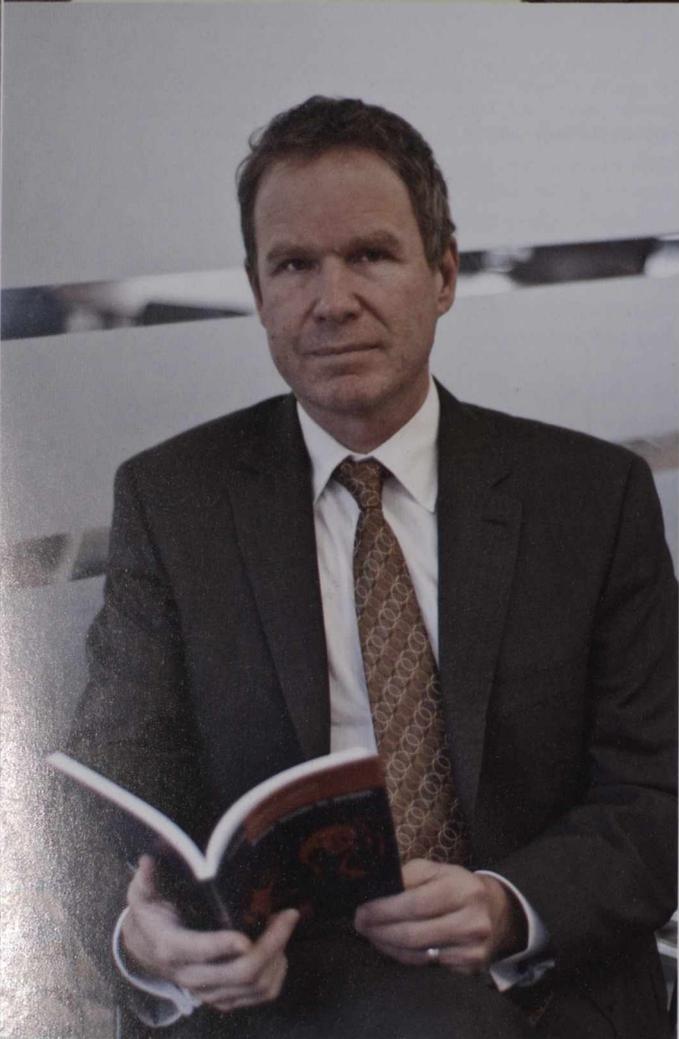
L'ambassade du Canada à Washington, D.C., affichant une bannière à la mémoire des événements du 11 septembre



La délégation de Gander (T.-N.-L.) devant le Capitole américain
De gauche à droite : Desmond Dillon, Beulah Cooper, le maire de Gander Claude Elliot, Hazel Bishop, Jake Turner, le pasteur Ralph Benson et Melvin Budgell

L'exposition de l'ambassade « Le Canada et les États-Unis : Mémoire et résilience ». D'après les médias écrits canadiens, l'exposition présentait une rétrospective de la dimension humaine de la réaction spontanée des Canadiens après les attentats du 11 septembre.





Michael McCulloch et sa collègue Manon Boisclair (ci-haut) consolident le rôle de chef de file du Canada dans le domaine de la promotion et de la protection des droits de la femme - photo (Michael) : Michel Pixel/MAECI

Champions des droits de la femme

Les coparrains de plusieurs résolutions du Conseil des droits de l'homme des Nations Unies font la promotion du rôle du Canada envers les questions liées aux femmes.

Même à un très jeune âge, Michael McCulloch était conscient de la marginalisation des femmes dans son entourage. Sa mère, une élève douée, a obtenu son diplôme d'études secondaires à 15 ans. Cependant, dans les années 1950 à Ottawa, les études supérieures n'étaient tout simplement pas envisageables pour une jeune femme issue d'une famille pauvre. Elle a donc trouvé un emploi pour aider à payer les études de ses frères.

Cette forme de discrimination, Michael en a été témoin il y a quatre ans lorsque ses fonctions de conseiller sanitaire pour le MAECI l'ont mené dans un camp de réfugiés de l'Ouganda, où il était chargé de superviser une initiative du Programme Glyn Berry pour la paix et la sécurité. Les classes de sixième année du camp étaient pour la plupart remplies de garçons, les filles de cet âge ayant été retirées de l'école pour s'occuper de leurs frères et sœurs plus jeunes, travailler pour leur famille ou se marier.

Michael, qui travaille aujourd'hui au sein de la Direction des droits de la personne du MAECI, collabore avec la deuxième secrétaire à la mission permanente du Canada auprès des Nations Unies (ONU) à Genève, Manon Boisclair, afin de mettre fin à de telles mesures discriminatoires à l'endroit des femmes. En tant que champions de plusieurs résolutions sur l'élimination de la violence faite aux femmes présentées au Conseil des droits de l'homme (CDH) de l'ONU, Michael et Manon renforcent le rôle de chef de file du Canada dans la promotion et la protection des droits de la femme.

« Depuis toujours, la valeur accordée à la vie des femmes et des filles est différente de celle accordée à la vie des hommes et des garçons. La dévalorisation d'un groupe d'êtres humains, quel qu'il soit, crée un contexte plus propice à la discrimination et à la violence », souligne Michael. Âgé de 49 ans, ce dernier travaille au MAECI depuis 2007 et enseigne également à temps partiel à l'École des affaires internationales Norman Paterson et à l'École de politique et d'administration publiques de l'Université Carleton. « Nous voulons que les gens qui travaillent sur le terrain sachent que la communauté internationale attache de l'importance aux droits de la femme et que la violence à l'endroit des femmes et des filles n'est jamais acceptable, peu importe les circonstances. »

Avant d'être affectée à la mission de Genève, en 2009, Manon, âgée de 40 ans, gérait le Programme Glyn Berry et le Fonds pour la paix et la sécurité mondiales du MAECI. Elle s'occupe maintenant de la promotion des droits de la femme, et est notamment chargée de présenter au CDH une résolution annuelle sur l'élimination de la violence faite aux femmes.

Ce travail est stimulant, intéressant et gratifiant, souligne celle qui effectue également un suivi des questions des droits de la personne en Afrique subsaharienne. « En certains endroits de cette région, les femmes continuent de subir des formes de violence horribles, qu'il est bouleversant et frustrant de voir en 2011. Mais certaines formes de violence à l'égard des femmes existent encore partout dans le monde. »

Fondées sur une approche thématique, les résolutions portent sur différents aspects de la violence à l'endroit des femmes : en 2010, le thème était la prévention, en 2011, la protection et en 2012, ce sera ce qu'on offre aux femmes en réparation des violences subies. Manon souligne que cette approche a permis au CDH de combler certaines lacunes en matière de compréhension de la question.

Nombreux sont ceux qui, au départ, trouvaient cette approche ambitieuse, puisqu'elle supposait la rédaction de nombreux nouveaux textes n'ayant jamais été négociés auparavant. L'adoption par consensus des deux dernières résolutions, coparrainées par plus de 80 pays, constitue donc une brillante réussite.

« Les négociations menées dans les tribunes multilatérales sont très animées et se poursuivent toujours jusqu'au dernier moment », affirme Michael. Pour arriver à un consensus, il faut des séances officielles, des réunions spéciales et des conversations informelles, ce qui requiert de la créativité, de la patience, de la souplesse et de longues heures. « Il n'y a pas de raccourci », précise-t-il. Manon ajoute : « Ce sont quelques semaines très intensives. »

Les résolutions finales sont considérées comme du « droit souple » et sont intégrées aux normes internationales dans la région. Elles sont ensuite interprétées par des groupes qui travaillent sur le terrain, les gouvernements et les tribunaux.

« Les résolutions sont axées sur la mise en œuvre », explique le directeur des Politiques des droits de la personne, de la gouvernance et des affaires autochtones au MAECI, James Junke. « Les initiatives comme celles-ci attirent une attention qui est nécessaire sur des dimensions particulièrement inquiétantes de la promotion des droits de la femme. Michael et Manon ont travaillé habilement et sans relâche pour rallier un appui considérable et impressionnant dans l'ensemble des régions. »

« Depuis de nombreuses années, le Canada se fait le champion des droits de la femme au sein du droit international en matière de droits de la personne, ajoute James, et il prend l'initiative de proposer des résolutions qui, globalement, ont permis de faire progresser les négociations et de donner corps à certaines conventions internationales importantes. »

Alison LeClaire Christie, représentante permanente adjointe à la mission permanente du Canada auprès de l'ONU à Genève, maintient que Michael et Manon « font avancer la question en consolidant le libellé déjà convenu et en forgeant un vaste consensus sur de nouveaux éléments. Ils forment une équipe extraordinaire et, ensemble, ils ont aidé le Canada à se faire le champion de ce qui sont probablement les résolutions de fond les plus importantes du CDH », ajoute-t-elle.

Aux dires d'Alison, le travail de Manon sur les enjeux liés aux femmes va bien au-delà des résolutions. La campagne internationale annuelle d'une durée de 16 jours sur la violence faite aux femmes, qui a lieu du 25 novembre au 10 décembre, constitue un bon exemple de son travail. La mission du Canada a parrainé une discussion de groupe portant sur le rôle des hommes et des garçons dans l'élimination de la violence à l'encontre des femmes. Tenue le 6 décembre pour souligner l'anniversaire de la tuerie de l'École polytechnique de Montréal, la discussion a été organisée en collaboration avec le YWCA et la Campagne suisse du ruban blanc.

Outre la résolution annuelle qu'il présente sur la violence à l'égard des femmes, le Canada continuera d'insister sur la question auprès du CDH, souligne Manon, ajoutant que cela a été un honneur pour elle de prendre part à cette initiative, laquelle met à contribution des employés supplémentaires dans l'ensemble du MAECI.

« De prime abord, le travail que nous effectuons à Genève ne semble pas toujours avoir une incidence concrète sur la vie des femmes partout dans le monde, particulièrement lorsque, réunis autour de la table des négociations, nous argumentons à propos d'une virgule », dit Manon. Toutefois, il est rassurant pour elle de constater que les organisations mettent à profit les résolutions dans le cadre de leur travail de sensibilisation. « C'est ce qui fait que, quand je me lève le matin, je sais que ça vaut le coup d'aller travailler. »

Michael fait valoir que, « même si les progrès sur les enjeux liés aux femmes ont tardé, il s'agit de jeter un regard sur les dernières décennies pour constater que ces progrès ont bel et bien été accomplis ». Preuve à l'appui : le cours sur la politique sociale internationale qu'il enseigne au niveau des études supérieures à l'Université Carleton compte 2 étudiants et 12 étudiantes; sa mère en serait fière.

« Même si les progrès sur les enjeux liés aux femmes ont tardé, il s'agit de jeter un regard sur les dernières décennies pour constater que ces progrès ont bel et bien été accomplis. »

L'art de se faire des amis grâce à Weibo

Par Campbell Morrison

En moins de six mois, Mark McDowell, Long Wu et Lin Lin, trois employés de l'ambassade du Canada en Chine, se sont fait plus de 100 000 amis.

Grâce à l'important soutien de l'ambassadeur David Mulrone et après plusieurs mois de planification, en juin les trois collègues ont ouvert un compte sur Weibo, assurant ainsi la présence de l'ambassade du Canada sur le Twitter chinois, un média social qui connaît un succès phénoménal dans ce pays.

Moins de deux mois plus tard, l'ambassade comptait 40 000 abonnés Weibo. En octobre, elle a franchi la barre des 100 000 adeptes et semblait en bonne voie d'atteindre le quatrième rang, au chapitre du plus grand nombre d'abonnés, parmi la dizaine d'ambassades de Beijing possédant un compte.



« Il s'agissait pour nous d'un environnement complexe et étranger, souligne Mark, conseiller en diplomatie ouverte à l'ambassade. Nous avons effectué des recherches sur les médias sociaux en Chine pour nous rendre compte que la meilleure façon de réussir quelque chose qui nous est inconnu, comme ce projet par exemple, est de se lancer et d'apprendre au fur et à mesure que l'on progresse ».

En fait, tout repose sur le contenu : il faut savoir trouver ce qui captivera l'intérêt des 250 millions d'abonnés Weibo (un nombre qui ne cesse de croître), dont la plupart sont âgés de 18 à 30 ans. Long, deuxième secrétaire et vice-consul, et Lin, coordonnatrice des services aux médias, s'assurent que les messages, qui sont diffusés en chinois seulement, sont diversifiés, transparents et intéressants.

Tout comme Twitter, Weibo limite la taille des messages que l'on peut publier. Cependant, contrairement à Twitter qui n'autorise que 140 caractères romains, la limite de Weibo est fixée à 140 caractères chinois, ce qui équivaut à environ 100 mots. Weibo offre donc de bien meilleures possibilités de communication.

Toute l'ambassade participe à l'initiative. La section des visas publie une chronique hebdomadaire, tandis que la section économique diffuse des nouvelles sur l'économie canadienne trois fois semaine. Chaque jeudi, des histoires sur l'ambassade paraissent sous le titre « L'ambassade vue de l'intérieur ». Des photographies et des vidéos sont également publiées. Le sujet le plus populaire est la nourriture, notamment le vin de glace et les fruits de mer, suivi par les études au Canada. De même, l'ambassade diffuse des renseignements sur le tourisme et les événements culturels — par exemple, un festival de musique ayant eu lieu dernièrement mettait en vedette le groupe canadien Cowboy Junkies — et traite de sujets comme les droits de la personne.

« Nous n'avons pas peur de divertir et d'amuser les gens, mais nous ne craignons pas non plus d'aborder des questions sérieuses comme l'environnement, la primauté du droit et la sécurité alimentaire », affirme Long.

« La clé de notre succès : nous répondons aux abonnés, ajoute-t-il. Notre objectif est de répondre en 24 heures afin que les gens constatent que l'ambassade apprécie leur intérêt. »

En règle générale, les réponses sont données encore plus rapidement. Par exemple, l'équipe de Weibo a bloqué en direct de l'importante exposition sur l'éducation de Beijing, ce qui a permis de générer des centaines de commentaires et de questions, et de mettre en relation sans attendre des abonnés venant de certaines régions reculées de la Chine avec les établissements d'enseignement canadiens présents à l'exposition de Beijing. On a ensuite répété l'expérience lors du salon commercial des fruits de mer pour présenter les produits canadiens à un vaste public enthousiaste.

« C'est un média très puissant, déclare Lin. C'est comme l'électricité : vous pouvez l'utiliser pour tout ».



De gauche à droite : Lin Lin, Mark McDowell et Long Wu - photo : MAECI

L'amitié comme il se doit

Il y a tant de façons de donner un coup de main dans un milieu de travail aussi diversifié et éclectique que le MAECI.

Frédéric Papillon est délégué commercial au MAECI. Son travail consiste entre autres à aider les entreprises canadiennes du domaine des sciences et de la technologie à commercialiser leurs produits en Europe de l'Ouest.

Gilles Caron est un commissionnaire d'expérience au MAECI qui, pendant ses temps libres, écrit sur la philosophie, la religion et autres sujets.

Lorsque les deux hommes ont noué des liens d'amitié, le délégué commercial a eu l'occasion d'appliquer ses compétences à un produit et à un marché très différents. Aujourd'hui, le commissionnaire est un auteur dont les écrits sont publiés.

« Le travail des délégués commerciaux consiste à aider les entreprises; il s'agissait donc d'un prolongement de ce travail », indique Frédéric, un employé de 35 ans qui s'est joint au Ministère il y a trois ans. Un jour, il s'est mis à discuter avec Gilles, un homme affable, au poste de garde de l'édifice John G. Diefenbaker; cet édifice qui a été renommé il y a peu abritait auparavant l'hôtel de ville d'Ottawa. « Nos conversations sont thérapeutiques, souligne Frédéric. Il est un philosophe passionné qui a beaucoup vécu. »

À 77 ans, Gilles, un véritable monument au Ministère après y avoir travaillé pendant 30 ans comme commissionnaire, considère que la réflexion et l'écriture sont une véritable thérapie, qu'il apprécie particulièrement pendant les périodes tranquilles « entre les rondes » lorsqu'il travaille de nuit au MAECI. Pendant la journée, l'homme originaire de Val-Barrette, au Québec, dit parler à tout le monde. « On doit entretenir des relations amicales avec les gens dont on est censé s'occuper », affirme Gilles. Avant d'être embauché comme commissionnaire, il a occupé un poste de technicien en radar pour l'Aviation canadienne et a été un pilote offrant des services d'avion de brousse.

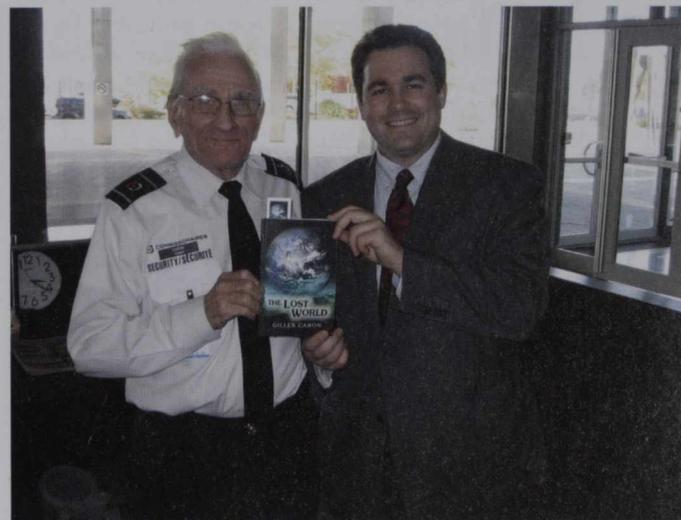
En discutant avec Frédéric, Gilles lui a mentionné qu'il avait écrit un certain nombre de livres et qu'il cherchait un moyen de publier son plus récent manuscrit, *The Lost World*, lequel reflète sa perspective sur les épreuves que traverse le monde d'un point de vue historique, sociologique et spirituel. « J'avais l'impression d'avoir un message à laisser avant de partir », explique l'auteur.

« J'étais déterminé à aider Gilles à réaliser son rêve », souligne Frédéric. Il a fait des démarches auprès d'une entreprise d'Ottawa, Baico Publishing, qui a accepté d'imprimer à compte le livre de 240 pages, et les deux amis ont suivi les étapes nécessaires pour assurer à Gilles le droit d'auteur. *The Lost World* a été publié le 17 août et peut être acheté à la boutique de Baico sur la rue Albert à Ottawa, dans le site Web de Chapters ou auprès de Gilles, qui traduit actuellement son livre en français. Il est prévu aussi de le faire traduire en espagnol.

Gilles se réjouit que son ouvrage soit publié. « Le simple fait de voir le livre est ma plus grande satisfaction », dit-il, en ajoutant qu'il est reconnaissant de l'appui et de l'encouragement de son ami. « Le jeune Frédéric est une bonne personne. »

Ce dernier est heureux du rôle qu'il a joué dans ce projet.

« Nos collègues sont plus que des noms et des titres. Ce sont des personnes qui ont beaucoup d'expérience, et même des valeurs qui peuvent changer notre vie, ajoute-t-il. Nous nous enrichissons mutuellement. »



Le commissionnaire Gilles Caron (à gauche) présente son livre *The Lost World* avec son ami Frédéric Papillon. - photo : Mary Gooderham/MAECI

« Le simple fait de voir le livre est ma plus grande satisfaction. »

L'intégration : un gage d'excellence

Par Campbell Morrison

En octobre dernier, à Toronto, le Canada a accueilli pour la toute première fois la Greenbuild International Conference and Expo, une expo-conférence internationale sur le bâtiment durable. Cette activité a permis au Service des délégués commerciaux (SDC) du Canada de promouvoir le savoir faire canadien dans le secteur du bâtiment écologique. Grâce à un effort concerté des missions à l'étranger, des bureaux régionaux et de l'administration centrale (ainsi que de plusieurs partenaires clés), la participation d'exposants canadiens à cette activité de premier plan a triplé, et les entreprises canadiennes ont réussi à tisser de nouveaux liens avec des gens de l'étranger et à mieux se faire connaître des dirigeants de ce secteur en pleine expansion.

Parmi les participants se trouvait le chef de la pratique mondiale du secteur du bâtiment écologique du MAECI, Michael Calvert. Celui-ci est l'un des délégués commerciaux qui sont intégrés au sein d'associations professionnelles d'un bout à l'autre

du Canada. Pour le MAECI et le secteur privé canadien, ces postes en colocation s'avèrent une excellente façon de renforcer la compréhension mutuelle. Les sous-ministres ont d'ailleurs souligné cette initiative en juin dernier en remettant une mention d'excellence aux délégués commerciaux.

« Le MAECI a réellement innové dans le cadre de cette initiative », a écrit le directeur général des Occasions d'affaires mondiales, Peter MacArthur, dans une communication à son équipe après la mention. « Il s'est tourné vers la voix et les oreilles des entreprises canadiennes afin d'améliorer le soutien fourni aux missions à l'étranger qui œuvrent à l'atteinte des objectifs commerciaux du Canada. »

« Le fait d'intégrer des employés du MAECI au sein d'associations peut aider leurs dirigeants et leurs entreprises membres à utiliser plus efficacement notre réseau mondial, et permettre aux missions à l'étranger de mieux comprendre l'industrie; cela peut également se refléter sur les intérêts, les attentes et les capacités du gouvernement eu égard à l'industrie, d'ajouter Peter. Les cloisons sont en train de tomber au sein du gouvernement et entre l'industrie et le gouvernement. La rétroaction reçue du secteur privé est positive sur toute la ligne. »

Michael est intégré au Conseil du bâtiment durable du Canada, lequel a été créé en 2003 et a pour mission de guider et d'accélérer la transformation en vue de la construction de bâtiments, de maisons et de collectivités hautement performants et durables dans tout le Canada. L'expo-conférence internationale sur le bâtiment durable, qui n'était auparavant organisée qu'aux États-Unis, a réuni 23 000 délégués et 1 700 exposants, dont plus de 200 entreprises canadiennes. La planification a débuté plusieurs mois avant la tenue de l'activité, ce qui a permis au secteur privé canadien de bien mettre en évidence son savoir-faire auprès des acteurs étrangers présents.

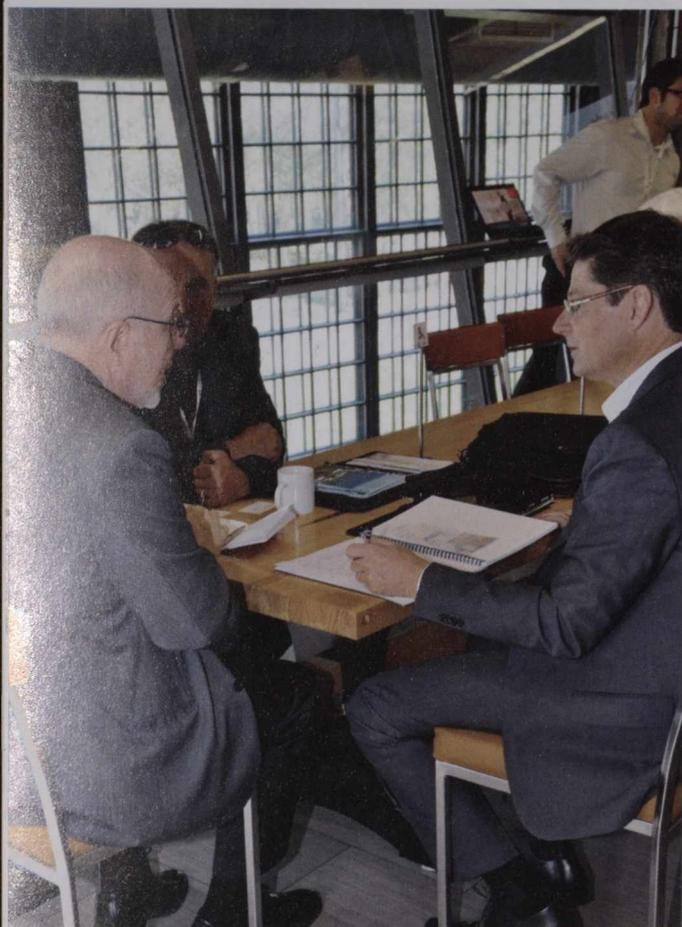
« Cette initiative constitue un exemple de collaboration exceptionnelle, souligne Michael. Le franc succès qu'a remporté l'expo-conférence de 2011 est attribuable au dévouement et au travail acharné de plus de 40 délégués commerciaux de missions partout au Canada et dans le monde. »

« La réponse du secteur privé canadien a été extrêmement positive, ajoute-t-il. Selon les rapports préliminaires, un grand nombre d'ententes ont été conclues et des liens prometteurs à long terme avec des gens de l'étranger ont été établis. »

Bénéficiant du soutien de divers programmes de financement du MAECI, une trentaine de missions à l'étranger ont ciblé et invité quelque 200 acheteurs étrangers à prendre part à cette activité organisée à Toronto du 4 au 7 octobre. Des délégations sont venues des États-Unis, d'Amérique latine, d'Europe et d'Asie.

« Cela a été à la fois gratifiant et agréable de chercher à susciter l'intérêt des entreprises à venir au Canada, indique Bill Stolz, un délégué commercial canadien affecté à Atlanta, en Géorgie. La technologie du bâtiment durable intéresse vivement les gens, et le fait d'organiser cette expo-conférence au Canada a constitué une occasion sans précédent de mettre en évidence le savoir-faire canadien. »

À l'administration centrale, les directions géographiques ont aussi grandement contribué à cette initiative. Alexis Roy et Robyn Devine ont travaillé sans relâche pour veiller à ce qu'il y ait coordination des efforts déployés par le grand nombre des missions concernées des États-Unis et d'Europe. De même, Alexis a collaboré avec le gouvernement de l'Ontario et la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour organiser un programme réussi de visite en autobus des installations de fabrication de la région de Toronto.



Le délégué commercial Denis Trottier (à gauche) de Paris participe dans le cadre de Greenbuild 2011 au programme de maillage entre les acheteurs étrangers et les entreprises canadiennes. - photos : Renée Rietveld, Conseil du bâtiment durable du Canada

The Canadian Trade
Commissioner Service
Everywhere you do business

1:50 p.m.

Foreign Affairs and
International Trade Canada
Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Des représentants d'entreprises canadiennes rencontrent des acheteurs étrangers.
photo : Renée Rietveld, Conseil du bâtiment durable du Canada

En outre, les bureaux régionaux de tout le Canada ont joué un rôle clé en encourageant les entreprises canadiennes à participer à l'expo-conférence. En particulier, le bureau régional de Toronto s'est démarqué en organisant un vaste programme de jumelage visant à mettre en relation des acheteurs étrangers participant à l'expo-conférence avec des entreprises canadiennes et des délégués commerciaux.

« En trois jours, nous avons organisé plus de 500 rencontres de jumelage. Il s'agit là d'une grande réussite qui mènera sans aucun doute à une augmentation de l'activité économique dans ce secteur clé », estime Alan Ballack, délégué commercial à Toronto.

De même, Michael souligne que le Conseil du bâtiment durable du Canada s'est révélé un important partenaire. En effet, ses représentants ont mis en place le pavillon de la Maison du Canada juste en face de l'endroit où était organisée l'expo-conférence. Les délégués étaient invités à venir y découvrir d'autres exemples de l'expertise canadienne. De plus, une réception internationale y a été organisée, ainsi que diverses rencontres avec des experts.

Michael remercie aussi l'équipe du SDC chargée des communications et de la commercialisation, en particulier le rédacteur en chef de *CanadExport*, Michael Mancini, qui a contribué à garder au premier plan le secteur canadien du bâtiment durable au moyen, entre autres, de différents articles et balados.

« Plusieurs personnes ont contribué à faire de l'expo-conférence sur le bâtiment durable de 2011 un franc succès, conclut Michael. Cela s'est avéré extrêmement satisfaisant de collaborer avec les divers acteurs du MAECI en vue de réaliser un programme complexe qui apportera certainement des retombées positives pour les entreprises canadiennes et leurs employés. »

Délégués commerciaux intégrés à des associations et à des organisations canadiennes

Chefs de pratique mondiale

Brian Sundue
Association des fabricants de pièces
d'automobile

Nancy McNiven
Association des industries cana-
diennes de défense et de sécurité

David McGregor
Petroleum Services Association of
Canada

Thomas Cassart
Centre en commercialisation
et en recherche et International
Commercialization Alliance
Centres d'excellence de l'Ontario

Michael Calvert
Conseil du bâtiment durable du
Canada

Jane Rutherford
OceansAdvance Inc.

Renato Caldart
Banque de développement du Canada

Sunil Sharma
Association canadienne du capital de
risque et d'investissement

Andrew Caddell
FPInnovations

Janet Dorozynski
Vin, bière et spiritueux canadiens
Ce poste se trouve à l'administration
centrale du MAECI

Les zones difficiles : une source de motivation

A lors qu'un vent de changement balayait le Moyen-Orient au printemps dernier, Marie-Thérèse Helal posait sa candidature pour un poste à l'ambassade du Canada en Libye pour sa prochaine affectation.

Pour cette femme alors âgée de 36 ans, il s'agissait d'un acte de foi que tout reviendrait à la normale à la mission à Tripoli, laquelle avait fermé ses portes dès le début de la campagne de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord. Par son geste, elle manifestait aussi son intérêt à relever le défi que représentait cette affectation dans une région complexe et à un moment décisif de son histoire.

Certes, les personnes affectées à de telles missions trouvent leur travail difficile, mais valorisant. Elles profitent de l'occasion qui leur est donnée pour faire la promotion des valeurs canadiennes que sont la démocratie et la paix, et tenter d'améliorer la vie des gens et du monde qui les entoure.

« La présence du Canada dans ces endroits est essentielle; il s'agit également d'une expérience enrichissante pour nous tous, affirme Dennis Horak, 51 ans, qui occupe le poste de chef de mission à l'ambassade du Canada en Iran, à Téhéran. Il est arrivé dans ce pays en 2009, tout juste après les élections controversées

qui ont donné lieu à des actes de violence dans les rues, notamment dans les environs de la chancellerie où M. Horak et d'autres membres du personnel se trouvaient et ne pouvaient faire autrement que d'observer de l'intérieur. « J'ai vu des choses plutôt horribles », dit-il.

Aujourd'hui, travailler à la mission de Téhéran est exigeant, car des restrictions contrariantes sont imposées aux libertés personnelles, en particulier celles des femmes comme celle de M. Horak. Selon celui-ci, la ville est surpeuplée et très polluée, et les relations se heurtent à de nombreux problèmes et difficultés, ce qui a une incidence sur l'obtention de visas pour les Canadiens qui doivent travailler à la mission. Ceci dit, le travail qu'on y accomplit est gratifiant.

« L'Iran est au cœur de nombreux enjeux internationaux et régionaux importants, et il est essentiel que nous y soyons présents et que nous puissions apporter notre point de vue à la table », ajoute M. Horak, qui est au service du MAECI depuis 1987.

« Nous donnons un visage à ce que représente le Canada », affirme Marie-Thérèse, qui suit actuellement une formation en langue arabe en vue d'une affectation à Tripoli devant commencer en 2013. Le nouveau poste régional vise à améliorer les reportages politiques et la connaissance de la Libye, de la Tunisie, de l'Algérie et du Maroc.

Née à Montréal, Marie-Thérèse s'est intéressée aux affaires internationales dès son jeune âge. Elle a fréquenté le collège Lester B. Pearson à Victoria, en Colombie-Britannique, a occupé des postes dans le domaine du développement à l'étranger, a étudié les relations internationales et est entrée au service du MAECI en 2003. Au cours de sa carrière, elle a été affectée en Turquie, où elle a suivi de près le conflit de 2008 entre la Géorgie et la Russie, et à partir d'où elle s'est rendue dans le Nord de l'Iraq; de même, elle a vécu de brèves affectations en Afghanistan et à la Mission permanente du Canada auprès des Nations Unies. « J'ai besoin de me sentir utile dans ce que je fais », précise-t-elle.

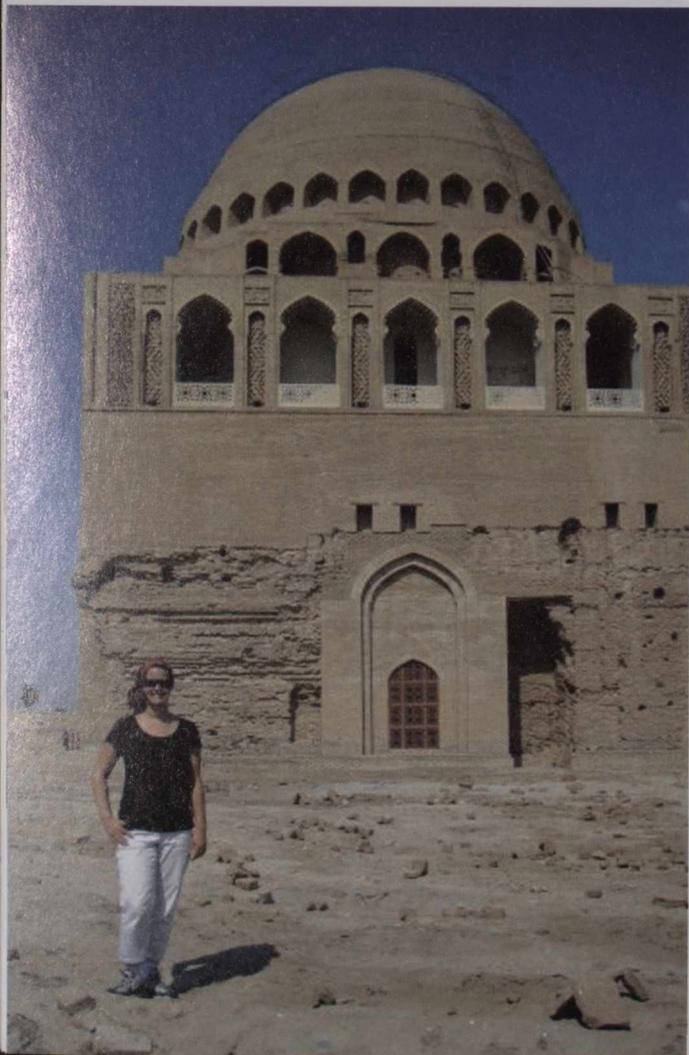
En Libye, Marie-Thérèse joindra ses efforts à ceux de Maher Doleh, délégué commercial principal de l'ambassade entré en fonction à l'automne 2010. Maher ne devait débiter qu'en 2012, mais on lui a demandé de quitter son affectation à Riyad plus tôt pour se rendre à la mission. Il est arrivé par avion militaire à la fin septembre, après avoir reçu un préavis de seulement quatre jours, avec comme mandat de remettre sur pied la section commerciale. « Tout s'est passé assez rapidement », déclare Maher, âgé de 30 ans.

La mission d'après-conflit en Libye a été temporairement élevée au niveau supérieur de l'échelle d'évaluation de la difficulté à cinq niveaux, un classement élaboré dans le cadre des Directives sur le Service extérieur, qui reflète les conditions et établit des indemnités différentielles.

La mission à Tripoli s'est vu attribuer la désignation « non accompagné », car son personnel habite seul dans un complexe où, la nuit, on peut entendre des tirs antiaériens et de célébration dans la ville. Néanmoins, Maher ajoute que « c'est passionnant de constater la situation sur le terrain et les possibilités commerciales sont infinies. Les gens ont besoin de tout; c'est un peu comme lorsque l'on arrivait dans l'Ouest au début.

Selon lui, au chapitre de la reconstruction du pays et du rétablissement du commerce, le Canada est perçu comme étant un partenaire respecté et pouvant exercer une influence. « Les gens veulent un système et une société modernes, transparents et exempts de corruption, et ils déploient d'importants efforts pour y arriver », ajoute-t-il.

Marie-Thérèse Helal à Merv, au Turkménistan en 2009 : « Nous donnons un visage humain à ce que représente le Canada. »





Le délégué commercial principal Maher Doleh devant des graffitis inscrits sur des murs aux alentours de Tripoli et témoignant des libertés nouvellement retrouvées en Libye - photo : Stefanie McCollum/MAECI



(de gauche à droite) Dan Maksymiuk et Dennis Horak devant l'ambassade du Canada à Téhéran. L'édifice a été construit avant la révolution iranienne de 1979, quand il est devenu célèbre pour le sauvetage secret par le Canada de six diplomates américains. photo : J. Michel Byrne/MAECI

Dan Maksymiuk, 35 ans, est agent au Programme d'établissement de rapports sur la sécurité mondiale à Téhéran; il a aussi effectué des affectations et a été en service temporaire à Bagdad, à Damas, à Beyrouth, à Kaboul et à Bamako. Il affirme se rendre dans ces zones sensibles avec les yeux ouverts et qu'il est optimiste à l'égard de ce que les Canadiens peuvent y accomplir.

« L'Iran est un pays où nos compétences en tant que diplomates sont très rudement mises à l'épreuve et où tous les jours, nous pouvons constater la contribution du MAECI à la sécurité du Canada, souligne Dan. Chaque personne à laquelle nous parlons, que ce soit un haut responsable du gouvernement ou un étudiant, nous donne l'occasion de promouvoir les valeurs canadiennes auprès d'une société fermée et de rapporter à Ottawa ce que les citoyens du pays pensent vraiment. »

Catherine Bloodworth, 35 ans, est agente du Service extérieur au MAECI depuis 2004. Elle a accepté une affectation d'un an en tant qu'agente politique en Libye, après avoir assumé des fonctions à Kaboul et à Kandahar pendant trois ans. Selon elle, les longues journées, les difficultés et les restrictions dans de telles missions sont la norme, mais il est impossible de s'y ennuyer.

Néanmoins, les progrès ne sont souvent réalisés que très lentement et cela peut être frustrant. « Il ne faut pas s'y rendre en pensant qu'on peut résoudre tous les problèmes pendant notre affectation, affirme Catherine. C'est souvent difficile de rencontrer des personnes du milieu local alors que la sécurité est une source de préoccupation pour tout un chacun. De plus, la famille de ces personnes qui se trouve au Canada s'inquiète souvent. »

« Le jour de mon 30^e anniversaire, nous étions confinés », se rappelle-t-elle, alors qu'elle avait dû rester à l'intérieur du complexe de l'ambassade à Kaboul en raison d'une alerte de sécurité, incapable de quitter. « Quelqu'un avait apporté un gâteau d'anniversaire afghan. »

Dennis Horak souligne qu'en dépit du fait de s'être retrouvé dans des endroits assez particuliers au Moyen-Orient, c'est lors d'une affectation à Londres, au Royaume-Uni, en 2005, qu'il a couru le plus grand danger, car il n'était qu'à trois arrêts, sur le système de transport de la ville, du métro qui a été attaqué par des terroristes. « On ne sait jamais de nos jours », soutient-il.

Marie-Thérèse, qui est membre du conseil d'administration de l'Association professionnelle des agents du Service extérieur, mentionne que l'organisation étudie les problèmes auxquels les agents du Service extérieur font face dans des contextes difficiles. « Il est important que le Ministère s'adapte à ce nouvel état de faits, et c'est tout aussi essentiel que les gens obtiennent la formation et le soutien dont ils ont besoin pour prendre les bonnes décisions sur le terrain, car ils sont les premiers responsables de leur sécurité. »

Elle souligne que les missions comme celle à Tripoli sont essentielles pour nous permettre de comprendre le monde dans lequel nous vivons et de mettre au point des réponses qui améliorent la sécurité et la stabilité dans la région. « Nous sommes tous plus prospères dans un monde où règnent la stabilité et la paix », dit-elle.

Marie-Thérèse étudie l'arabe, sa sixième langue, afin de mieux comprendre les nuances de la culture locale et de pouvoir établir des liens avec un plus grand nombre de personnes, ce qui contribuera à mieux faire comprendre le Canada aux citoyens libyens. « Nous laissons une image du Canada derrière nous, et il est important que nous en soyons conscients. »

« Nous donnons un visage à ce que représente le Canada. »



Une contribution canadienne suscite la fierté

Le nouveau centre étudiant de l'Université de L'Aquila - photos : MAECI



Il s'agissait d'une manifestation de soutien à la région des Abruzzes, en Italie, dévastée par un important séisme trois mois plus tôt et par suite duquel 297 personnes ont perdu la vie et 65 000 autres, leur logement. Au milieu des ruines de la ville historique de L'Aquila, lors du Sommet du G-8 de juillet 2009, le premier ministre Stephen Harper a alors promis que le Canada construirait un nouveau centre étudiant à l'Université de L'Aquila, où 13 étudiants ont trouvé la mort.

L'inauguration officielle du nouvel édifice a eu lieu à peine plus d'un an après cette annonce. Il est le premier des projets du G-8 à se concrétiser, et l'expression des liens de solidarité qui unissent le Canada et l'Italie. Son achèvement — à temps et dans le respect du budget — témoigne également du dévouement de deux de nos collègues du MAECI et d'une équipe dynamique sur le terrain.

« Nous voulions bien faire les choses », affirme Brad Bergstrand, analyste de programme au Groupe de travail sur la stabilisation et la reconstruction, auquel avait été confiée la responsabilité globale de sa réalisation. « Il s'agissait d'un projet très en vue, qui devait servir de vitrine au Canada. Nous voulions en être fiers, que les Italiens en soient fiers et, en même temps, qu'il s'avère utile aux étudiants de L'Aquila. »

Ancien ingénieur militaire, Brad souligne que le projet de L'Aquila est allé bien au-delà du cadre habituel de ses responsabilités au sein du Programme d'opérations mondiales de soutien de la paix, où il s'attache avant tout à accroître la capacité des pays à participer au déploiement des opérations de paix, tout particulièrement en Afrique. Afin d'obtenir des conseils et de l'aide technique, il s'est adressé à Patrick Matthews, conseiller principal à la Direction générale des biens du MAECI, qui possède une vaste expérience de la construction immobilière.

Lors du séisme, le 6 avril 2009, Patrick se trouvait en voyage d'affaires à l'ambassade du Canada à Rome, à environ 100 km de L'Aquila. Une intense secousse, au beau milieu de la nuit, l'a tiré de son sommeil. Pour lui, la participation à la construction du centre étudiant de L'Aquila a été « l'aboutissement d'un cheminement ».

« Nous savions qu'à toutes les étapes nous apportions une contribution utile non seulement en raison du produit final, mais aussi par notre simple présence parmi un groupe de survivants, de bénévoles et de premiers intervenants, qui recollaient les morceaux mêmes de leur vie », ajoute Patrick, qui dirige actuellement à titre intérimaire la Direction de la réalisation des projets immobiliers. « Quel privilège que de pouvoir participer à l'histoire qui prenait forme sous nos yeux! »



Brad Bergstrand et Patrick Matthews supervisent la construction du centre étudiant

Plaque à l'entrée du centre étudiant soulignant la contribution du gouvernement du Canada



Brad et Patrick ont pu compter sur le précieux soutien du personnel de la mission canadienne à Rome, qu'il s'agisse de la direction éclairée de l'ambassadeur James Fox ou de la connaissance du contexte local que possède Patricia Giuliotti, employée recrutée sur place et déléguée commerciale, qui a veillé au déroulement harmonieux des négociations avec le ministère italien de la Protection civile.

Le projet final, d'une valeur de 5 millions de dollars, est le résultat de la grande attention et du souci du détail dont ont fait preuve tous les membres de l'équipe. Préoccupés par le fait que le projet de bâtiment semblait surtout utilitaire, ils ont collaboré avec les concepteurs — Patrick ayant même « joué du crayon » avec l'architecte italien Stephano Forina —, afin d'en faire un lieu plus ouvert et plus fonctionnel. Malgré les défis et les obstacles, il a été possible de l'améliorer et d'utiliser des matériaux de finition de grande qualité, notamment en raison d'une utilisation judicieuse des fonds et d'une appréciation du dollar canadien par rapport à l'euro. « Il s'agit de l'un des meilleurs bâtiments du genre dans la région », soutient Brad, non sans fierté.

Ce complexe de 20 000 pieds carrés renferme un gymnase, une salle de conditionnement physique, une salle d'étude, une salle de conférence et un café. La forme inusitée du bâtiment rappelle à la fois une feuille d'érable et un aigle, ou « *aquila* » en italien.

La dernière étape a consisté à planter 13 érables sur le terrain qui entoure l'édifice, en souvenir de chaque étudiant mort par suite du séisme.

Attention aux truffes!

Même les projets les mieux planifiés doivent parfois être modifiés. Une petite plantation d'arbres se trouvait à l'emplacement proposé pour la construction du centre étudiant de l'Université de L'Aquila. Pour les fonctionnaires italiens qui avaient fait l'acquisition du terrain, cela ne posait aucun problème, car il serait possible, selon eux, de les transplanter. Or, un agriculteur italien leur a signalé qu'il s'agissait d'arbres truffiers, dont les racines servent de support à un champignon spécial, plus spécifiquement à la culture de la truffe, ce met délicat et très prisé qui pousse dans le sol. De plus, même si les travaux avaient déjà commencé, les concepteurs sont retournés à leur planche à dessin, afin de relocaliser le bâtiment sur un terrain situé à proximité des précieux arbres.

Le groupe du déjeuner (et du petit-déjeuner)

Il est presque 14 h et les employés ne cessent de venir acheter des déjeuners, des collations et des breuvages à la cafétéria du MAECI au 125, Sussex. Les sandwiches, les carrés aux dattes et les jus leur fourniront l'énergie dont ils ont bien besoin pour leur après-midi de travail. Mais le service amical, rapide et amusant qu'ils obtiennent du personnel dévoué de Sodexo leur fait tout autant de bien.

Ces employés aux visages familiers et aux manières plaisantes s'occupent rapidement de nous qui travaillons ou passons dans l'immeuble.

Il y a Roger Tassé, le cuisinier pour les commandes rapides. Employé de la cafétéria depuis 16 ans, il donne vie au gril avec ses sandwiches aux œufs frits, ses hamburgers et ses sandwiches au bacon, à la laitue et aux tomates — qu'il prépare habituellement tous en même temps et toujours avec un sourire.

« Seulement quelques employés m'ont vu de mauvaise humeur, et ces employés sont maintenant à la retraite », indique Roger, qui a appris à faire la cuisine pour sa famille alors qu'il était adolescent et que son père et sa mère travaillaient. Il est détendu et amical avec les employés dont plusieurs, qui arrivent à son comptoir de commandes rapides excédés par leur travail, en repartent plus détendus. « Je suis comme un barman — les gens me parlent, surtout vers la fin de l'année financière. »

Tout au bout de la ligne, les caissières Suzanne Proulx et Madeleine Dupont sont toujours prêtes pour la période de pointe.

« Je préfère être occupée — autrement c'est ennuyant », déclare Suzanne, qui travaille à la caisse du milieu depuis une dizaine d'années. Elle appelle certains

clients des « réguliers », alors que d'autres, des employés permutants, partent en affectation et en reviennent. Récemment, une employée a rapporté de jolies broches d'Asie aux deux caissières.

Madeleine, dont la caisse est au bout à gauche, est arrivée au MAECI il y a huit ans, après avoir travaillé aux cafétérias de Nortel et de la Gendarmerie royale du Canada. Elle est devenue caissière après avoir vendu son commerce de peinture et de papier peint, et après avoir refusé des postes dans des bureaux parce que, affirme-t-elle, « on n'y voit personne ».

Les échanges animés que Madeleine peut avoir avec les clients font d'elle une caissière préférée. D'un ton à la fois doux et déterminé, à l'instar d'un encanteur ou d'un commentateur sportif, elle nomme les articles qu'achètent les clients et le montant d'argent que ceux-ci lui donnent, et ensuite la monnaie qu'elle leur rend. « Monsieur prend un sandwich aux œufs? », commence-t-elle par dire. Puis elle semble donner les instructions à sa caisse : « Nous avons un sandwich aux œufs », et entre la commande. « Cela fera 3,57 \$... 3,57 \$ sur dix dollars », poursuit-elle, en prenant la monnaie dans le tiroir caisse et en comptant à haute voix. Et elle termine ainsi : « Merci Monsieur. Bon appétit et bon après-midi! »

« Quand il y a une file à la caisse, le fait de nommer les articles à haute voix permet d'aller plus rapidement, confie Madeleine. Autrement, les clients hésitent et attendent que je leur dise ce qu'ils achètent. »

Madeleine travaille jusqu'à 16 h, heure de fermeture de la cafétéria. Puis, elle fait ses comptes. Ses journées sont longues — elle arrive à 7 h le matin, même si elle ne commence pas son travail de caissière avant 8 h. Elle consacre volontairement et généreusement cette première heure à la préparation de ce qu'elle appelle les « parfaits santé », qui sont des coupes de fruits, de yogourt et de fromage cottage que vend la cafétéria.

« J'aime que les clients mangent bien » explique Madeleine au moment où une femme enceinte arrive à la caisse avec un des parfaits. « Elle attend un bébé, alors je veux qu'elle mange des aliments santé », ajoute-t-elle en entrant l'achat. « Madame prend une collation santé. Cela fera 2,99 \$... 2,99 \$ sur cinq dollars », peut-on l'entendre entonner. Puis elle compte la monnaie. « Merci Madame — et bonne collation! »



De gauche à droite : Madeleine Dupont, Roger Tassé et Suzanne Proulx - photo : Michel Pixel/MAECI

Passer du sandwich club au pho

Au fil du temps, les goûts des clients de la cafétéria du MAECI ont évolué. Madeleine Dupont affirme que les clients ont maintenant plus de choix, comme le « menu innovateur » où l'on retrouve du pho, des plats sautés et du risotto, ainsi qu'une longue liste de sandwiches « de fantaisie ». « C'est plus amusant », dit Madeleine. Un jour, Roger Tassé a préparé 80 clubs sandwiches — dont 30 en 30 minutes, battant ainsi son propre record. Mais maintenant, il en sert peut-être 20 pendant toute la période du déjeuner. Roger, qui au fil des ans a inventé des plats comme les sandwiches déjeuner et les grillades spéciales, affirme que cuisiner pour une cafétéria demeure une question d'équilibre. « Les gens demandent des plats plus santé, mais c'est inmanquable : de temps à autre, ils veulent des trucs qui le sont un peu moins. »

Mission : sauver la planète

Par Duncan Stewart

Dans le but de devenir une des missions les plus respectueuses de l'environnement dans le monde, l'ambassade du Canada à Washington, D.C., a tout fait pour rendre ses opérations plus durables.

Au début, l'ambassade était dotée de détecteurs de mouvement permettant d'éteindre les lumières lorsque les bureaux sont inoccupés, et on retrouvait des bacs à recyclage pour le papier, les canettes et le plastique partout dans l'édifice. Alors, la mission a décidé, au moment de renouveler son parc automobile, d'acquérir des voitures et des fourgonnettes consommant moins de carburant. De plus, depuis 2006, la chancellerie et la résidence officielle sont alimentées en électricité par l'énergie éolienne. Aujourd'hui, grâce à divers travaux de rénovation, la mission réalise des économies annuelles de plus de 300 000 \$ en énergie.

Mené sous l'oeil attentif de Marc Lalonde, spécialiste du développement durable, et dans la foulée du Programme des édifices durables du MAECI, jusqu'à présent le projet de rénovation a comporté différents travaux, tels que le remplacement des ampoules par des modèles éconergétiques et l'installation de variateurs de vitesse sur les moteurs contrôlant la circulation de l'air dans l'édifice.

« C'est une transformation remarquable », souligne Sally Wade, qui dirige l'équipe des ressources matérielles à l'ambassade et qui préside le Comité vert de l'ambassade. « À chaque étape, l'enthousiasme du personnel de l'ambassade nous a permis d'aller encore plus loin, fait valoir Sally. Par exemple, le soutien de l'ambassadeur Gary Doer a été extrêmement utile, alors que le programme de stage de l'ambassade nous amène à côtoyer constamment de jeunes gens motivés qui débordent d'excellentes idées. Ils nous aident à demeurer à l'affût. »

Souvent, dans les ambassades, les projets de ce type subissent les contrecoups des rotations de personnel. Toutefois, dans ce cas-ci, « les nouveaux employés se sont immédiatement rendu compte de l'importance de demeurer en première ligne des efforts d'écologisation et d'en faire le symbole de l'engagement du Canada envers la durabilité », ajoute Sally.

Parmi les exemples d'initiatives vertes entreprises récemment, soulignons l'aménagement d'un potager sur le toit de la chancellerie, l'introduction du compostage à l'ambassade, l'achat de bicyclettes que le personnel peut utiliser pour se rendre à des réunions ou pour sortir déjeuner, et l'expansion du programme de recyclage à l'ensemble de l'édifice.

« Mieux encore, nous avons prouvé qu'il était possible de réduire l'empreinte écologique de la mission sans pour autant en augmenter les coûts », précise Sally. En effet, les fines herbes et les légumes qui poussent dans le potager sont vendus au personnel et utilisés dans les mets cuisinés à la cafétéria, l'achat des bicyclettes a été financé par la vente d'un véhicule de l'ancien parc automobile, et le papier utilisé dans les bureaux est vendu à profit à des entreprises de recyclage.

À l'heure actuelle, d'autres initiatives sont envisagées, notamment la certification Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) de l'édifice. La certification LEED est un système d'évaluation des édifices écologiques reconnu mondialement et fondé sur des critères tels que la gestion efficace de l'eau et de l'énergie, les matériaux de construction utilisés ainsi que la qualité de l'air.

Si le programme d'écologisation a permis de réduire les coûts et l'empreinte écologique de l'ambassade, le fait d'en parler a permis de se rendre compte de toute sa valeur. « Lorsque nous informons les visiteurs que l'ambassade est entièrement alimentée à l'énergie éolienne, nous constatons que cela a une incidence immédiate sur leur perception de notre milieu de travail, et du Canada en général », affirme Sally.



La mission est un membre actif du D.C. Greening Embassies Forum, une initiative de la secrétaire d'État américaine Hillary Rodham Clinton, une tribune à laquelle participent les ambassades de la ville pour échanger des pratiques exemplaires sur les activités écologiques. Elles en profitent également pour se livrer à une saine concurrence. Sally espère que l'ambassade de Washington servira d'exemple aux missions canadiennes partout dans le monde.

Duncan Stewart est un ERP qui agit à titre d'agent politique à la Section de l'environnement et de l'énergie à l'ambassade du Canada à Washington.

Pour plus d'information, consultez le www.washington.gc.ca et cliquez sur Écologisation de l'ambassade.

Pour un aperçu de la manière dont le ministère rend ses édifices plus éconergétiques et respectueux de l'environnement, lisez l'article de Marc Lalonde, intitulé Le vert est le nouveau noir dans Notre Monde en ligne.

La « mère de l'aérodrome »

Lorsque l'avion à bord duquel prenaient place des civils canadiens haut placés qui venaient de terminer leur affectation à Kandahar a décollé de l'aérodrome de Kandahar à destination de Kaboul, le 7 juillet 2011, Rana Picone a poussé un soupir de soulagement. Elle a elle-même ensuite pris son vol, tout comme d'autres employés, à destination de Dubaï et d'ailleurs.

Ce voyage marquait la fin d'un séjour éprouvant et chargé d'émotions pour la dernière équipe pangouvernementale canadienne à terminer une affectation d'un an à Kandahar. Cependant, la présence de Rana a contribué à rendre cette expérience plus supportable, voire agréable.

En sa qualité d'agente des services communs, Rana a apporté son soutien à près de 70 civils canadiens en poste ou en visite à Kandahar. Ses tâches administratives à l'aérodrome consistaient notamment à s'occuper de l'hébergement, de l'équipement de protection, des cartes d'identité et des cartes-repas.

De manière moins officielle, elle avait aussi pris certaines habitudes : envoyer par convoi à la base d'opérations avancées de l'Équipe de reconstruction provinciale à Kandahar des beignes pour remonter le moral des employés et des gâteaux pour souligner les anniversaires des membres; prodiguer des conseils sur les relations et offrir des paroles d'encouragement; et utiliser son réseau de relations avec les Forces canadiennes pour obtenir des rations supplémentaires.

La base militaire, où vivaient 30 000 personnes, était bruyante, il y faisait chaud et elle était dépaysante, même pour les membres de l'équipe les plus expérimentés, se souvient David Foxall, qui occupait le poste de directeur du programme de développement de l'Agence canadienne de développement international. « Malgré tout, Rana s'occupait de nous, nous débarrassait de toute cette poussière et, plus important encore, elle nous écoutait. »

En d'autres circonstances, considérant le niveau de stress associé au travail dans ce genre de milieu, de nombreux employés auraient demandé à mettre fin plus rapidement à leur affectation à la mission, mais cela ne s'est pas produit à l'aérodrome de Kandahar. David attribue cette situation en grande partie à Rana qui, grâce à sa compassion et à sa sollicitude, exerçait une influence sur les employés, un phénomène qu'il définit comme le « facteur Rana ». Pour les autres membres de la mission, elle était la « mère de l'aérodrome ».

Rana, 42 ans, est une adjointe administrative non permutante qui a présenté sa candidature pour un détachement à Kandahar « parce qu'elle aime les défis ». Il va sans dire qu'à cet égard, elle a été bien servie à l'aérodrome.

« Vous êtes loin de votre famille, dans un milieu difficile où les choses évoluent rapidement, où vous êtes grandement sollicité et où vous travaillez durant de longues heures; il est donc important qu'il y ait au moins un endroit où vous vous sentiez en sécurité », affirme Rana, qui a fui son Liban natal pour le Canada durant la guerre civile en 1990 et qui a commencé à travailler pour le MAECI il y a quatre ans. « À l'aérodrome, j'ai seulement fait ce que j'avais à faire, dit-elle, j'ai fait mon travail. »

Néanmoins, tous ces petits gestes et le fait d'écouter étaient importants. « Pour survivre, nous devons tisser des liens aussi forts que ceux que partagent les membres d'une famille », explique Rana, qui occupe maintenant un poste d'adjointe administrative à la mission du Canada à Colombo, au Sri Lanka, où son mari et leurs deux adolescents sont allés la rejoindre.

Shelley Whiting, qui était conseillère principale civile à l'aérodrome de Kandahar et qui est maintenant chef adjointe de la mission du Canada à Kaboul, souligne que Rana a un grand cœur, mais qu'elle pouvait également faire preuve d'une grande force de caractère en zone de guerre active. « Elle n'a pas peur de dire franchement ce qu'elle pense à ceux qui sont en position d'autorité. »

Shelley rappelle qu'au moment où le représentant du Canada à Kandahar, Tim Martin, a suggéré de souligner les efforts du dernier groupe, Rana a proposé de fabriquer des plaques commémoratives, qui ont été remises lors d'une cérémonie à la base de l'Équipe de reconstruction provinciale à Kandahar. « C'était comme une grande accolade de groupe pour les Canadiens. »

« Ces plaques étaient bien méritées considérant le niveau de stress extrême vécu durant la dernière affectation, précise David. Nous étions les derniers à entrer en piste, et nous devons donc atteindre les objectifs fixés et honorer les promesses. »

Rana se rappelle que les journées étaient fort bien remplies avant le transfert du pouvoir au gouvernement local, le 7 juillet. Elle a été soulagée de voir l'avion quitter pour Kaboul avec à son bord, en toute sécurité, Tim et Bill Crosbie, qui était alors ambassadeur du Canada en Afghanistan. À ce moment, elle s'est dit : « Dieu merci, maintenant nous pouvons partir. »

Elle ne manque pas de souligner que des civils canadiens se trouvent toujours à Kandahar afin, entre autres, de surveiller le barrage Dahla et son système d'irrigation, que le Canada a aidé à remettre en état.

« Une partie de la famille demeure toujours là-bas, ajoute-t-elle, et je m'inquiète pour eux constamment. »



Rana Picone conduisant un taxi à Kaboul - photo : Joumana Hanna/MAECI

En avant la musique



Les C Majors (de gauche à droite) : Kevin Chappell, Jeneviève Clairmont, Michelle Saucier et Michel Pixel
photo : Geneviève Houle/MAECI

Michelle Saucier ne se doutait pas de ce qu'elle déclencherait cette journée-là. Retournons au 19 décembre 2009 : de nombreuses directions, suivant une longue tradition du MAECI, célébraient la période des Fêtes en présentant des mets et des boissons de certains pays du monde. Michelle, une conseillère en communications de la Direction des communications sur la politique étrangère et des communications ministérielles, est entrée dans la pièce consacrée à la cuisine canadienne lorsque les premiers accords de la chanson *Crazy*, de Seal, ont résonné à ses oreilles.

Interprétée avec émotion par Michel Pixel et Kevin Chappell, de la Direction des communications électroniques, des produits et des services de communication, la musique a particulièrement touché Michelle — ainsi que le petit groupe qui s'était formé — et tout spontanément, elle s'est jointe au duo au milieu de la chanson, en tant que choriste.

« Kevin et moi n'avons pu nous empêcher d'échanger un sourire lorsque nous avons entendu la voix de Michelle, se rappelle Michel. Elle était incroyable — à la fois douce, forte et assurée. »

« Par la suite, nous avons été très impressionnés d'apprendre que Michelle n'avait suivi aucune véritable formation et qu'elle ne possédait aucune expérience professionnelle, ajoute Kevin. Elle a ce talent dans le sang. »

Pour le plus grand plaisir de la foule, le trio a interprété deux autres chansons cette journée-là. Puis, tous les trois ont convenu que la formation d'un groupe de musique constituait la prochaine étape logique. Kevin, qui avait déjà été un musicien de rock professionnel dans un groupe ayant assuré la première partie d'un spectacle de Kiss en 1980, serait le guitariste principal. Michel exercerait ses talents de percussionniste, de bassiste et, à l'instar de Michelle, de chanteur. Au début de 2010, un autre membre de l'univers des communications, Jeneviève Clairmont — une chanteuse d'opéra exceptionnelle — a joint le groupe et a contribué à rendre le son encore meilleur.

Depuis, les C Majors — nom que s'est donné la formation — se sont épanouis, répétant chaque semaine pendant leur heure de dîner, partout où ils peuvent trouver de l'espace. « Nous le faisons parce que nous aimons le faire, dit Jeneviève. C'est notre passion pour la musique qui nous motive. »

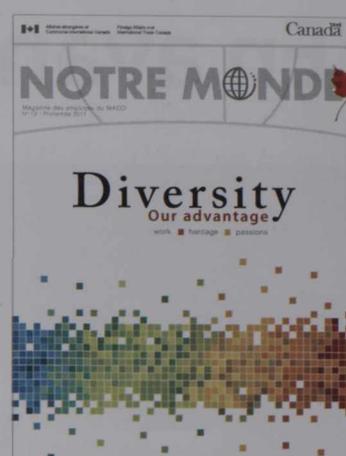
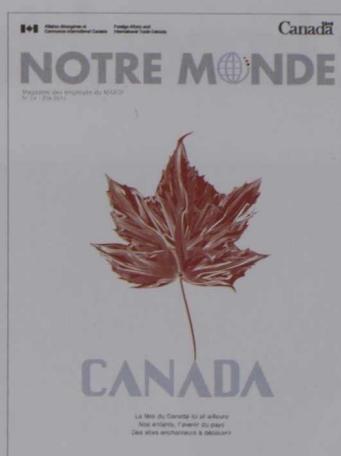
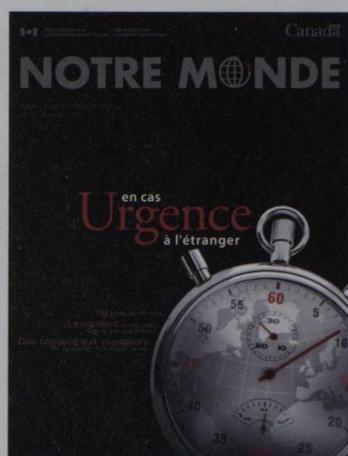
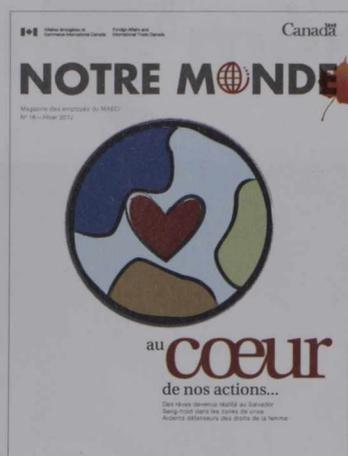


Cette passion s'est rapidement étendue à la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada (CCMTGC). La planification du lancement de la campagne 2011 était en cours, et le thème choisi, la comédie musicale télévisée *Glee*, convenait parfaitement aux C Majors. En acceptant de se produire à l'occasion de cette activité, le groupe a composé une chanson originale, intitulée *Be a Star*, y intégrant même le message principal de la campagne : mille façons d'être, mille façons de donner.

La prestation du groupe dans l'entrée de l'édifice Pearson au matin du 15 septembre dernier n'était rien de moins que formidable. De nombreuses personnes dans le vaste auditoire étaient convaincues qu'elles assistaient au spectacle d'un groupe vedette reçu spécialement dans le cadre de l'activité. D'autres, qui ne voyaient pas bien la scène, croyaient qu'elles écoutaient un CD du légendaire groupe Fleetwood Mac.

De fait, la réaction générale à *Be a Star* a été si positive que peu après, les C Majors ont procédé à un enregistrement professionnel de la chanson et la vendront sur CD pour recueillir davantage de fonds au profit de la CCMTGC.

« J'ose croire que nous illustrons la façon de voir la vie que ma mère a toujours privilégiée, souligne Michelle. Découvrez vos talents et faites-les briller pour le bien des autres et pour votre bien personnel. »



Quatre années de succès — et au-delà

Pour célébrer sa 16^e édition, *Notre Monde* est fier de vous présenter ici quelques-unes de ses meilleures pages couverture des quatre dernières années. Nous remercions du fond du cœur tous nos lecteurs et collaborateurs pour l'appui extraordinaire dont ils témoignent depuis le début — et nous vous invitons à revoir vos articles favoris dans *Notre Monde en ligne*.

