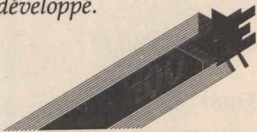


**BON  
ANNIVERSAIRE!**

Afin de marquer le centenaire du Service du délégué commercial et d'attirer votre attention aux événements durant l'année, une variante du « E volant » (sigle conçu pour les exportations) a été développé.



# DÉLÉGUÉ COMMERCIAL

le féminin s'entend du masculin et vice versa

Le SDC de demain....1

Message de l'éditeur.....2

Nouveaux logiciels ...3

Les lettres de  
vos collègues.....3

Un de nos aînés .....4

Vidéo sur le SDC.....5

## PROCHAINS NUMÉROS :

Le bulletin *Délégué commercial* inclut une section appelée « Lettres de vos collègues ». Cette section, émet les commentaires et les suggestions sur les points qui vous sont communs. Prière de nous faire parvenir un texte précis sous forme de lettre. Les lettres appropriées seront publiées sur le principe du premier arrivé premier servi. Vous pouvez les faire parvenir à TOO, de la façon qui vous convient, soit par courrier électronique, télécopieur : (613) 996-8688 ou sur disquette WP.

Les Centres de  
services aux entreprise.5

Ferez-vous une  
deuxième carrière?....6

Nous continuerons de publier au trimestre.

## LE SDC DE DEMAIN

Consultations  
indépendantes

PAR Deirdre Kent

Dans le cadre des activités du centenaire du SDC, nous tentons d'obtenir les vues des milieux d'affaires canadiens pour identifier les tendances et les questions qui affecteront le Service de demain.

Depuis que John Short Larke, le premier délégué commercial du Canada, a commencé à promouvoir les intérêts canadiens en Australie il y a cent ans, le Service des délégués commerciaux (SDC) n'a cessé de s'adapter à l'évolution des besoins de sa clientèle commerciale. Reconnaissant que les praticiens du commerce international sont bien placés pour définir ce qu'ils attendent du Service de demain, le Ministère recueille leurs opin-

ions indépendantes dans le cadre d'un projet mis en oeuvre pour le centenaire du SDC.

Le projet, intitulé « À l'aube du deuxième siècle », vise à identifier les questions et tendances qui pourraient affecter le Service de demain. Ce projet comprendra une série pan-canadienne de mini-conférences de consultation d'une journée prévue pour le début de l'été qui permettra une discussion sur l'avenir du Service.

Les conférences sont parrainées et organisées par les centres locaux d'études en administration internationale (CEAI), avec l'appui actif des centres régionaux de

Suite à la page 2



## CENTENAIRE DU SDC : CONFÉRENCE

Le Service des délégués commerciaux (SDC) organise une conférence nationale le lundi 3 octobre à Toronto sous le thème « SDC - Le second siècle » — pour marquer son centenaire. Cette conférence d'une journée se tiendra au Inn on the Park et sera accessible à toute personne intéressée par le SDC. On s'attend à la participation de représentants de l'industrie, de la communauté universitaire, des médias et des agents de commerce en service et à la retraite.

Des sessions plénières et concomitantes à la conférence examineront les tendances et problèmes que nous rencontrerons au début de ce second siècle. Cette journée sera marquée d'un déjeuner où le ministre MacLaren sera présent.

Tous les délégués commerciaux et agents de commerce qui seront de passage à Toronto et qui sont intéressés à y prendre part doivent en faire part à Gisèle Laframboise (TOO) par téléphone au (613) 996-8099 ou par télécopieur au (613) 996-8688 le plus rapidement possible.

## NOUS SOMMES À L'ÉCOUTE : un message du rédacteur

Ces derniers mois, nous nous sommes entretenus avec plus de 150 délégués commerciaux travaillant dans les missions pour déterminer quels étaient leurs principaux sujets de préoccupation quant aux opérations et pour savoir ce qu'ils pensaient de nos premières communications dans le cadre du SDC. Nous avons rencontré les délégués en marge de conférences régionales ou d'événements divers tenus à Ottawa (Globe 94/8e Conférence «Ouverture sur le Pacifique»/VisionExport). Les missions et les employés nous ont en outre fait parvenir beaucoup de suggestions utiles.

Vous nous avez dit :

- ✗ de continuer d'adresser nos communications sur une base individuelle, de raccourcir nos messages et de nous concentrer sur les questions présentant un intérêt direct et immédiat pour les missions;
- ✗ de fournir des directives réalistes et suffisamment souples pour que les missions puissent les adapter, s'il le faut, aux conditions locales
- ✗ d'envoyer, dans les missions, des agents de

l'administration centrale qui verraient à ce que le processus de communication soit bien compris et accepté, et qui recevraient les commentaires directement.

Nous suivons toutes vos recommandations et vous remercions de votre collaboration. Notre but est de communiquer des messages:

- ✓ réalistes
- ✓ pertinents
- ✓ uniformes
- ✓ faciles à comprendre

Veillez continuer de nous envoyer vos suggestions, car elles nous permettent de mieux travailler pour vous.

**Mike Spencer**

PS S'il vous arrivait de passer par Ottawa, il nous ferait plaisir de vous recevoir aux opérations étrangères de TOO, et d'en profiter pour nous mettre à jour de nouveaux développements qui auraient eu lieu à votre mission.

*Suite de la première page*

commerce international. Chaque conférence regroupera environ deux douzaines de participants représentant surtout les milieux d'affaires, mais aussi les cercles universitaires et les médias.

Le Ministère a commandé sept documents de discussion qui serviront de points de départ pour les conférences.

Ces documents, qui portent par exemple sur les dangers et les possibilités reliés à la mondialisation pour les PME et sur l'amélioration de l'efficacité du SDC, devraient stimuler un débat animé et réfléchi. Chaque conférence régionale portera sur deux ou trois

documents, de façon à permettre aux participants de l'Ouest, du Centre et de l'Est de faire connaître leurs positions sur chacun des thèmes abordés. Pour main-

*Le SDC lancera son second siècle  
d'activité en mettant à profit l'expérience,  
les connaissances et les besoins  
de sa clientèle.*

tenir l'indépendance de la consultation, les documents de discussion ont été préparés par des auteurs choisis par les CEAI. Par conséquent, les vues qui y sont exprimées sont celles de leurs auteurs et ne reflètent pas la position du Ministère.

Comme ce projet tente aussi d'obtenir les opinions des gens d'affaires canadiens à l'étranger, des sessions à leur intention seront organisées par certaines missions du Canada. Les thèmes communs soulevés aux mini-conférences tenues au Canada et à l'étranger constitueront la base des sessions de suivi lors de la Conférence nationale sur le SDC, qui se tiendra à Toronto le 3 octobre 1994. Les conférences, en plus de générer et d'échanger des idées, raffermiront les liens entre le MAECI, les CEAI et le secteur privé. Le SDC lancera son second siècle d'activité en mettant à profit l'expérience, les connaissances et les besoins de sa clientèle.

## NOUVEAUX LOGICIELS POUR LES AGENTS COMMERCIAUX

PAR Pierre Sabourin



*Les instruments clés commerciaux sont plus rapide et d'utilisation facile*

La Direction des systèmes d'information sur le commerce (TPP) concentre ses activités en 1994 sur la réingénierie des systèmes WIN Export (WIN), de la Gestion des activités commerciales (SGAC), du Programme de développement des marchés d'exportation (PDME) et du Système de planification et de suivi des résultats commerciaux (SPSRC).

Ces nouveaux systèmes, compatibles avec le SIGNET, sont plus rapides et conviviaux facilitant leur accès et la qualité des informations. Ces systèmes étant re-développés avec la même technologie Windows, ils seront ainsi intégrés entre-eux.

L'intégration des systèmes permet de visualiser l'information de chaque entreprise inscrite au WIN, en ce qui concerne les projets SGAC et PDME, leur participation dans le cadre de foires et de missions commerciales financées par le ministère et leurs visites aux missions. En somme, le personnel commercial peut suivre la totalité des implications liées au programme commercial du ministère par les exportateurs canadiens.

Ces nouveaux systèmes sont progressivement installés à la centrale durant le

printemps et l'été 1994. Des versions Windows du WIN et du SGAC sont également en développement pour les missions et devraient être disponibles à l'automne 94. Le SPSRC, qui sera entièrement reprogrammé, sera disponible en 1995.

TPP continue la production de la version CD-ROM du WIN Exports avec l'impression de nouveaux disques deux fois par année - en juillet et en janvier. La version de juillet comprend les informations d'entreprises du WIN Export, les répertoires téléphoniques de l'AECEC et

d'Industrie Canada, le répertoire des délégués commerciaux, la liste des publications InfoCentre ainsi que les 120 profils industriels publiés par Industrie Canada.

TPP planifie également le déploiement du Système Automatisé de Renseignements sur les Marchés (SARM), après une période d'essai très positive à Atlanta et à Los Angeles. TPP travaille actuellement avec SIGNET pour intégrer le concept utilisé par le SARM qui consiste en un envoi, à une ou plusieurs entreprises sélectionnées du WIN Export, de fichiers WordPerfect en format de télécopieur à travers la messagerie électronique IconDesk du SIGNET.



## Les lettres de vos collègues

Félicitations pour le rapport sur l'entrevue «Le cycle d'affectation et vous», paru dans le numéro du 1<sup>er</sup> avril de *Délégué commercial*.

L'examen du cycle d'affectation du point de vue d'APT est une excellente façon de rappeler au personnel permutant le rôle d'APT; et encore plus pertinente était la suggestion de détacher dans des CCI les agents qui rentrent d'une affectation à l'étranger.

Au bout de cinq ans dans un CCI, je crois qu'un grand nombre de vos collègues ne tirent pas grande satis-

faction, au jour le jour, des contacts constants avec les clients dans un milieu d'affaires régional. Merci de ce très utile message adressé à vos collègues.

Bill Roberts, Edmonton

### MESSAGE DE L'ÉDITEUR:

Pour tout agent qui serait intéressé à travailler en affectation à l'extérieur d'Ottawa au Canada, il y a encore des postes d'ouverture dans les Centres de commerce international d'Halifax, de Montréal, de Saskatoon et de Toronto.

Si cela vous intéresse, veuillez le mentionner à TOO/Spencer, 996-1430.

UN DE  
NOS AÎNÉS

PAR Martine Joly

La vie  
dans le  
Service  
Extérieur  
est  
passion-  
nante et  
enseigne  
le respect  
de la  
culture  
d'autrui.

*...une entrevue avec M. George R. Heasman*

**D**iplomate de carrière, successivement ambassadeur en Indonésie et Haut-Commissaire en Nouvelle-Zélande, M. George R. Heasman est l'un de nos aînés parmi les délégués commerciaux. Pour "Délégué Commercial", il a très gentiment accepté d'accorder un entretien à son domicile d'Ottawa.

Né à Ottawa en décembre 1898, M. Heasman effectue ses études universitaires en commerce à l'Université Queen's. Il forge ses premières armes dans l'industrie privée, à Trois-Rivières, en rejoignant, dès 1923, la Consolidated Paper Co., au département des ventes à l'exportation.

**C'**est cependant en juillet 1927, à l'âge de 29 ans, qu'il débuta sa carrière diplomatique, après le long processus de sélection (examen, entrevues), qui est toujours d'actualité. Il effectue ensuite, pendant quelques mois, une tournée pan canadienne, laquelle constituait à l'époque la formation principale des délégués commerciaux.

Son premier poste à l'étranger s'effectue à Java, où il part en 1928 à titre d'assistant délégué commercial. Les années subséquentes le virent également délégué commercial en Nouvelle-Zélande, en Afrique, en Angleterre (Londres), aux États-Unis (Chicago) puis, finalement, à Ottawa, à la Division des permis à l'exportation. C'est en 1946 qu'il accède à la Direction du Service des Délégués Commerciaux, poste qu'il occupe jusqu'en 1953. Il devient alors ambassadeur en Indonésie puis, en 1957, Haut-Commissaire en Nouvelle-Zélande, fonction qu'il occupe jusqu'à sa retraite.

Marié (il a rencontré son épouse alors qu'il était à Trois-Rivières), père de deux enfants (un fils établi à Vancouver, une fille à Montréal), M. Heasman conserve même aujourd'hui une vie relativement

active; il sort tous les jours et sa mémoire est excellente. Son meilleur souvenir, le pays qu'il a le plus aimé? La réponse est immédiate: "la Nouvelle-Zélande!" Pourquoi? Spontanément il s'exclame: "les terrains de golf y sont fantastiques!".

Son impressionnante carrière de diplomate ne l'empêche pas d'aimer raconter des anecdotes savoureuses sur la vie à l'étranger: les quiproquos inévitables lorsque l'on vit dans un autre pays et les mille et un événements qui donnent du piment à l'expatriation. Les différences culturelles et les problèmes de communication sont souvent à l'origine de situations rocambolesques.

**U**n jour, alors qu'il était en poste à Singapour, il reçut un message urgent d'un importateur de farine canadienne. M. Heasman se rendit sur place pour constater que la cargaison était arrivée littéralement infestée de vermine. Cependant, à sa grande surprise, ce n'était pas la vermine qui indisposait l'im-

*les quiproquos inévitables  
lorsque l'on vit dans un autre  
pays et les mille et un évènements  
qui donnent du piment  
à l'expatriation.*

portateur, mais plutôt la forme des sacs de coton contenant la farine: ils n'étaient pas carrés! L'importateur lui expliqua consciencieusement qu'il recyclait les sacs de farine en sous-vêtements, pour les revendre, et que ces sacs devaient être carrés pour être taillés correctement! Cet importateur réalisait un plus grand bénéfice par la vente de sous-vêtements que par celle de la farine...

**C'**est avec beaucoup de conviction que M. Heasman affirme que, s'il avait à choisir à nouveau une carrière, ce serait exactement la même. Il affirme que la vie dans le Service Extérieur est passionnante et enseigne le respect de la culture d'autrui.

*Merci, M. Heasman, pour ce  
beau témoignage.*

## LES CENTRES DE SERVICES AUX ENTREPRISES

par Maria Bernard

Si ce n'est pas déjà fait, vous entendrez parler bientôt : un guichet unique pour les entreprises! Les Centres de services aux entreprises Canada (CSEC) offrent tous les renseignements nécessaires en un seul point. Ces Centres ont été créés pour aider les entreprises, qui ne savaient plus trop bien où aller chercher l'information sur les programmes gouvernementaux.

Ceux de Winnipeg, de Saskatoon et de Montréal offrent déjà une gamme complète de services, et d'autres ouvriront leurs portes dans les principales villes du Canada. Le gouvernement fédéral administre la plupart des Centres en étroite collaboration avec les provinces. La Colombie-Britannique gère elle-même le sien. De plus, certains Centres collaborent étroitement avec des organisations du secteur privé comme les chambres de commerce.

Le personnel des Centres est doté de bases de données à accès direct dernier cri, ce qui lui permet de fournir les coordonnées précises de personnes-ressources et de répondre rapidement à une multitude de questions portant entre autres sur le lancement d'une entreprise, les règles régissant le travail ou les importations, les statistiques, l'aide à la commercialisation ou le financement des exportations.

Les CSEC peuvent constituer une porte d'entrée pour les entreprises, qui consulteront au besoin le Centre de commerce international le plus proche pour obtenir des conseils plus détaillés en matière d'exportation. Le personnel des nouveaux CSEC répond au téléphone et reçoit les clients pendant les heures de travail, mais il est également possible d'obtenir des renseignements 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine grâce aux nouvelles

technologies de téléphonie et de télécopie en place.

Le service automatisé d'infofax n'est qu'une des nombreuses tech-

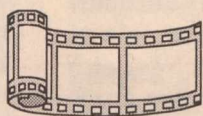
nologies de libre-service auxquelles les ministères ont recours pour améliorer le service au public en cette période de réductions.

### Les Centres américains d'appui à l'exportation

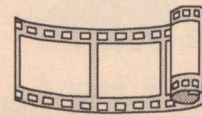
La contrepartie américaine du Centre canadien de services aux entreprises est le U.S. Export Assistance Center (USEAC). Les USEAC fournissent aux exportateurs américains des renseignements sur l'aide à la commercialisation et au financement du commerce international, ainsi que sur l'ensemble des ressources fédérales destinées à la promotion et au financement des exportations. Ils assurent ainsi un service sans faille portant sur la promotion et le financement des exportations aux gens d'affaires de différentes localités. Des projets-pilotes sont en cours à Baltimore, à Chicago, à Miami et à Long Beach, en Californie. Les USEAC regroupent les services et les programmes du département américain du Commerce, de la Export-Import Bank of

the United States (Eximbank), de la Small Business Administration (SBA) et, dans certains cas, de l'Agency for International Development (AID).

Les clients des USEAC sont prêts à exporter, ayant déjà la volonté et les ressources nécessaires pour entreprendre des activités d'exportation ou les élargir. Toutefois, les petites et les moyennes entreprises qui envisagent d'exporter leurs produits ou leurs services peuvent aussi obtenir des conseils. Le personnel des USEAC évalue les besoins des clients et les aide à élaborer des stratégies d'exportation adaptées à leur expérience et à leur détermination. Il travaille avec les clients et les dirige vers les ressources appropriées qui les aideront à atteindre leurs objectifs d'exportation.



### UNE FENÊTRE SUR LE MONDE



Depuis de nombreuses années, les délégués commerciaux déplorent le fait qu'il n'existe pas de vidéo sur le SDC qui pourrait être utilisé pour sensibiliser la communauté des gens d'affaires aux services que nous offrons. Pour répondre à ce besoin, nous avons réalisé, dans le cadre du Centenaire, une courte vidéo sur le SDC, qui permettra de présenter nos services aux entreprises canadiennes, en particulier à celles qui se préparent à se lancer sur le marché international.

La vidéo, intitulée «*Une fenêtre sur le monde*», ainsi que d'autres documents expliquant les services du SDC aux entreprises canadiennes sont actuellement distribués à l'échelle du Canada (associations commerciales et industrielles, chambres de commerce locales, provinces, organismes chargés du développement économique des municipalités et des régions, banques et bureaux de la BFD, Centres de commerce international). Nous envoyons également des copies de la vidéo aux missions pour qu'elles puissent la faire visionner aux gens d'affaires canadiens de passage qui ne connaissent pas bien notre rôle.

## FEREZ-VOUS UNE DEUXIÈME CARRIÈRE?

PAR  
Marshall  
Wansborough

La  
meilleure  
façon de  
commen-  
cer une  
deuxième  
carrière  
est sans  
doute  
d'établir  
un réseau  
à partir  
des rela-  
tions que  
vous avez  
nouées au  
cours des  
années.

**S**i vous êtes comme la plupart des personnes, disons, d'un certain âge que je conseille, l'idée de faire de la chaise longue sur la terrasse ne vous sourit peut-être pas pour l'instant. Vous êtes encore plein d'énergie et d'idées et vous n'avez pas encore perdu le nord (même si vos enfants disent le contraire). Que vous comptiez prendre votre retraite à l'âge conventionnel ou plus tôt, et quel que soit votre âge aujourd'hui, le moment est venu de penser à votre emploi d'après la retraite, c'est-à-dire de préparer votre deuxième carrière.

### Prenez le temps de réfléchir

La retraite peut être la période idéale pour entreprendre ce que vous avez toujours rêvé de faire. Examinez de nouvelles pistes : lancez-vous dans les affaires, achetez une franchise ou accrochez votre enseigne de consultant pour faire fructifier vos talents. Avez-vous la possibilité de changer de profession? Que diriez-vous d'une carrière d'agent immobilier ou de courtier d'assurances? Et pourquoi pas vous mettre à écrire?

### C'est le moment de vous évaluer

Pensez aux multiples compétences (langues, facultés de planification, sens de la communication, relations interpersonnelles), aux connaissances (les diverses cultures, économies, marchandises, contacts, information commerciale et renseignements sur les marchés) et à l'expérience (le fait d'avoir survécu à une affectation à XXX, etc.) dont vous pouvez faire profiter la société à titre de délégué commercial.

En vous penchant sur votre carrière, rappelez-vous les responsabilités et surtout les réalisations dont vous êtes particulièrement fier. Ce genre d'exercice peut vous aider à discerner vos points forts et vous révéler le type de travail qui vous intéresse réellement. N'oubliez pas d'examiner aussi vos expériences et vos intérêts personnels. Par exemple, avez-vous un hobby qui pourrait devenir une vocation?

### Votre curriculum vitae.

Vous êtes maintenant prêt à rédiger votre curriculum vitae, dont vous

puiserez les éléments dans votre auto-évaluation. Faites ressortir les réalisations, les points forts, les aptitudes et l'expérience qui se rapportent précisément à vos centres d'intérêt.

### Votre propre mise en marché

Vous avez largement l'expérience du marketing des produits canadiens et de la promotion du Canada dans le monde entier. Imaginez maintenant que vous êtes vous-même le produit à promouvoir et élaborez en conséquence une stratégie et un plan d'attaque. Il vous faudra fournir un sérieux effort pour recueillir de l'information commerciale et des renseignements sur les marchés, tout comme vous l'auriez fait pour un autre produit.

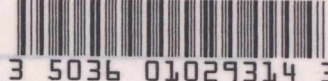
### Établir un réseau : la clé du succès

La meilleure façon de commencer une deuxième carrière est sans doute d'établir un réseau à partir des relations que vous avez nouées au cours des années. Mettez vos contacts au courant de vos projets d'avenir et demandez-leur conseil. Vous serez surpris de découvrir les idées intéressantes et novatrices qu'ils vous donneront et les personnes-clés qu'ils vous feront rencontrer.

### Sources

Vous trouverez des exemples de curriculum vitae dans de nombreux ouvrages à votre bibliothèque ou dans la section des livres d'affaires des librairies. L'ouvrage «*Parting Company*», Morin, W.J. et Cabrera, James C., Harcourt Brace, contient des exemples de curriculum vitae et expose plus en détail les idées présentées ici. À ceux d'entre vous qui en sont encore à l'étape de la réflexion, je recommande le livre de Stephen R. Covey, «*The Seven Habits of Highly Effective People*», Simon et Schuster.

*Ancien délégué commercial, Marshall Wansborough est vice-président de Drake Beam Morin-Canada Inc., société d'experts-conseils, qui possède 145 bureaux dans 25 pays et se spécialise dans la période de transition des particuliers et des organisations. M. Marshall vit avec sa femme à London (Ontario) et regarde des documentaires sur le tourisme à la télévision.*



3 5036 01029314 3

# TRADE COMMISSIONER

The TCS of the  
Future .....1

A Message from  
the Editor .....2

New Software .....3

Letters from Your  
Colleagues .....3

An Elder Statesman ..4

TCS Video .....5

## FUTURE ISSUES:

*Trade Commissioner* includes a feature called "Letters from Your Colleagues". This section showcases your comments and suggestions on matters of common interest. Please send concise texts in letter format. Suitable letters will be published on a first come, first served basis. You may send your letters to TOO by whatever method is the most convenient: e.g. E-Mail, Fax: (613) 996-8688 or WP diskette.

Canada Business  
Service Centres .....5

A Serial Career?.....6

*We will continue to  
publish quarterly.*

DOCS

CA1 July 1, 1994

EA163

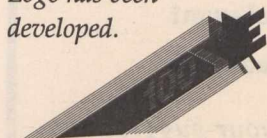
T71 Volume 1, No. 4

v. 1

Jul 1, 1994 **HAPPY BIRTHDAY!**

Copy 1 To mark the

Centenary of the Trade  
Commissioner Service  
and to draw attention  
to events during the  
year, a variation of  
the Export "Flying E"  
Logo has been  
developed.



## THE TCS OF THE FUTURE

*Independent  
Discussions*

By Deirdre Kent

**A**s part of TCS Centenary activities, the views of the Canadian business community are being sought to identify the trends and issues affecting the Service in its second century.

Since Canada's first Trade Commissioner, John Short Larke, began promoting Canadian interests in Australia one hundred years ago, the Trade Commissioner Service (TCS) has continually evolved to meet the changing needs of its business clientele. Recognizing that Canadian international business practitioners are well placed to define their requirements for the Service in the future, the Department is gathering their independent opinions in a

TCS Centenary project.

The project, titled "Launching the Second Century", aims to identify the issues and trends that could affect the Service in its second century. It will involve a series of one-day cross-Canada, mini-consultation conferences, scheduled in the early summer, which will act as fora for debate and discussion.

The individual conferences are sponsored and organized by the local Centres for International Business Studies (CIBS), with the active support of the regional International Trade Centres. Each conference will consist of approximately two

*Continued on page 2*

Dept. of External Affairs  
Min. des Affaires extérieures

AUG 31 1994

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY  
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTRE



## TCS CENTENARY CONFERENCE

The Trade Commissioner Service (TCS) will stage a national conference on Monday, October 3 in Toronto under the theme "TCS - The Second Century" to mark its Centenary this year. The day-long conference, to be held at the Inn on the Park, will be open to anyone interested in the TCS and is expected to include representatives of Canadian business, academia, and the media, and current and retired trade officers.

Plenary and concurrent sessions at the conference will examine trends and issues facing the Service as it begins its second century. The day will include a special luncheon at which Minister MacLaren is scheduled to speak.

Trade Commissioners and commercial officers who may be visiting Toronto at that time and who are interested in participating should advise Gisèle Laframboise (TOO) by telephone at (613) 996-8099 or by fax at (613) 996-8688 as soon as possible.

## WE'RE LISTENING: *A message from the Editor*

*During recent months, we have met with more than 150 trade officers from posts to identify key concerns on operational issues and receive feedback on our initial TCS communications. These meetings took place while officers were at regional conferences or back in Canada for various events (Globe 94/PROC VIII/ExportVision). We also received many valuable suggestions from posts and individuals.*

*You told us:*

- X future communications should continue to be addressed individually but should be much shorter and concentrate on issues of direct and immediate concern to posts,*
- X guidelines should be realistic and sufficiently flexible to allow posts to adapt them as necessary to local conditions,*
- X officers from headquarters should visit posts to promote an understanding and acceptance of*

*the communications process and to obtain direct feedback.*

*We are following all these recommendations and thank you for them. Our goal is to ensure our messages are:*

- Realistic**
- Relevant**
- Consistent**
- Readable**

*Please continue to send us your suggestions since they really do help guide our work on your behalf.*

**Mike Spencer**

PS Whenever you are passing through Ottawa, please drop by the Foreign Operations unit of TOO to bring us up to date on news from your post.

*Continued from page 1*

dozen participants drawn largely from the Canadian international business community, but also from academic and media circles.

A series of seven discussion papers were commissioned by the Department to provide focus for the conferences. With titles such as "Globalization: Threat or Opportunity for SMEs" and "Beijing, Boston, or Brussels: Improving the Effectiveness of the Canadian Trade Commissioner Service", the papers should stimulate lively and thoughtful discussion. Each regional conference will deal with

two or three of the papers, thereby providing dialogue on each paper reflecting Western, Central and Atlantic interests. To maintain the independence of the exercise, the discussion papers were prepared

*The TCS will be launching its second century with its best foot forward, incorporating the experience, knowledge and requirements of the business clientele*

by authors nominated by the CIBSs. Therefore, the views in the papers are those of the authors — they are not Departmental position papers.

The input of the Canadian

business community overseas is also sought in this project — sessions will be sponsored by foreign posts. The common themes and ideas raised in the mini-conferences in Canada and overseas will form the basis of follow-up sessions at the TCS National Conference in Toronto on October 3, 1994. The conferences, in addition to generating and exchanging ideas, will strengthen the links between DFAIT, the CIBSs and the private sector. The TCS will be launching its second century with its best foot forward, incorporating the experience, knowledge and requirements of its business clientele.



## NEW SOFTWARE FOR TRADE STAFF

By Pierre Sabourin

### *Key trade tools are now much faster and easier to use*

The Trade Information Systems Division (TPP) is currently improving the Department's key trade software tools including WIN Exports, Trade Activity Management System (TAMS), Program for Export Market Development (PEMD) and Trade and Investment Promotion Planning System (TIPPS).

These re-engineered trade systems are designed in Windows and fully compatible with SIGNET. The trade user will find these improved software tools much faster and easier to use.

For example, company information found in the new versions of TAMS, PEMD and TIPPS is integrated into the WIN Exports database. This means trade staff can view an exporter's full history with TAMS and PEMD, their involvement in Department-sponsored trade shows and missions and their visits to posts within the WIN Exports database. In the end, trade staff can monitor a Canadian exporter's total involvement with the Department's trade program.



These improved software tools are deployed in headquarters this spring and summer. The post versions of WIN Exports and TAMS will be made available during this autumn. TIPPS, which will be completely redeveloped, will be deployed in 1995.

WIN Exports on CD ROM will now be published twice a year - July and January. The July version of WIN Exports CD ROM includes the DFAIT and Industry Canada telephone directories, the Trade Commissioner directory, the Info-Centre's publications list and 120 Canadian industry profiles published by Industry Canada.

The Market Intelligence Message System (MIMS) pilot in Atlanta and Los Angeles was successful. TPP is currently working with SIGNET to integrate the MIMS concept into the ICONDesk Messaging System for delivery by the end of this year. With the MIMS functionality, trade staff will be able to send multi-addressed faxes locally and/or to Canada from their workstations using SIGNET's IconDesk Messaging System.

## *Letters from Your Colleagues*

Congratulations for the interview report *The Posting Cycle and You* in the April 1 edition of *Trade Commissioner*.

A review of the posting cycle process from the viewpoint of APT is a valuable reminder for rotational staff of APT's role; but even more valuable was the suggestion of ITC assignments as an option for officers returning from postings abroad.

After five years in an ITC, I believe many of our colleagues do not appreciate the day to day satis-

faction derived from constant contact with clients in a regional business community.

Thank you for a much needed message to our fellow TC's.

**Bill Roberts, Edmonton**

### **EDITOR'S NOTE**

*For any officer interested in working in an assignment in Canada outside of Ottawa, there are positions available in the International Trade Centres in Halifax, Montreal, Saskatoon, and Toronto. Contact TOO/Spencer at 996-1430 to signal your interest.*

## AN ELDER STATESMAN

By Martine Joly

LIFE  
in the  
Foreign  
Service is  
exciting,  
and  
teaches a  
person  
respect  
for other  
cultures.

*...an interview with George R. Heasman*

A career diplomat who was successively Ambassador to Indonesia and High Commissioner to New Zealand, George R. Heasman is an elder statesman among Trade Commissioners. He was kind enough to allow *Trade Commissioner* to interview him at his home in Ottawa.

Mr. Heasman was born in Ottawa in December 1898. He studied Business at Queen's University, and landed his first job in the Export Sales Division of Consolidated Paper Co. in Trois-Rivières in 1923.

Mr. Heasman's diplomatic career began in July 1927. He was 29

when he entered the Service, having successfully completed the examination and interviews that are still a part of the lengthy screening process today. He then toured across Canada for a few months which was the main form of training for trade commissioners at that time.

His first posting was to Java in 1928 as Assistant Trade Commissioner. Subsequent years found him as Trade Commissioner in New Zealand, Africa, London, Chicago and finally Ottawa, with the Export Licensing Division. In 1946 he joined the Trade Commissioners Service Division, and remained there until 1953. He then became Ambassador to Indonesia and, in 1957, High Commissioner to New Zealand, a position which he held until his retirement.

While working in Trois-Rivières, Mr. Heasman met his future wife; they have a son in Vancouver and a daughter in Montreal. Mr. Heasman leads a relatively active life even today; he goes out regularly and has an excellent memory.

When asked what his favourite country was, he replied without hesitation, "New Zealand! The golf courses there are fantastic!"

His impressive diplomatic career notwithstanding, he has some amusing stories to tell about life abroad, with the inevitable misunderstandings that are part of living in another country with its cultural differences, communication problems and the many little occurrences that lend interest to being an expatriate.

One day, while posted to Singapore, Mr. Heasman received an urgent

message from a local importer of Canadian flour. He travelled to where the cargo was and saw that it was infested with vermin. However, much to his surprise, the importer was upset not with the vermin, but with the shape of the cotton bags containing the flour—he wanted square ones. It seems that the importer was recycling the bags making them into underwear, and only square bags would do the job! He was making more money out of the underwear than he was out of the flour.

Mr. Heasman insisted that if he had to do it again, he would choose exactly the same career. Life in the Foreign Service is exciting, he asserted, and teaches a person respect for other cultures.

*Thank you, Mr. Heasman, for sharing memories of your career with us.*

*"...the inevitable misunderstandings that are part of living in another country with its cultural differences, communication problems and the many little occurrences that lend interest to being an expatriate."*

# CANADA BUSINESS SERVICE CENTRES

by Maria Bernard

If you have not heard of it by now, you will soon enough! One stop shopping for business! The *Canada Business Service Centres* are a one-stop information depot for entrepreneurs. The Centres were launched to eliminate the bureaucratic confusion which businesses encounter when seeking information on government programs.

## Expanding Already

The Centres, which are fully operating in Winnipeg, Saskatoon and Montreal, will be expanded to major cities across Canada. Most of the Centres are run by the federal government and work very closely with provincial governments. The B.C. office is run by the province. Some Centres also work closely with private sector organizations such as the Chamber of Commerce.

## CBSCs are On-Line

Staff are equipped with sophisticated on-line databases to offer accurate contact names and phone numbers and quick answers to hundreds of business questions on issues such as starting a business, labour or import regulations, statistics, marketing assistance or obtaining export funding. CBSCs can be the 'front door' for companies and, when necessary, further export counselling is provided at the nearest International Trade Centre. Officers at the new CBSC handle phone calls and personal visits during office hours, but the outlets have also installed new telephone and facsimile technologies that allow the public to

obtain information 24 hours a day, seven days a week. The automated 'FaxLink' service is just one of the many self-service

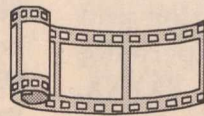
technologies that government departments are using to improve the public service in this era of cutbacks.

## The United States Export Assistance Centres

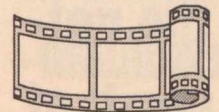
The American counterpart to the Canada Business Service Centre is the U.S. Export Assistance Center. These USEACs integrate international marketing and trade finance assistance for U.S. exporters and consolidate federal export promotion and finance resources to provide delivery of export promotion and trade finance services to local business communities. Pilot projects exist in Baltimore, Chicago, Miami and Long Beach, California. USEACs combine the services and programs of the U.S. Department of Commerce, the Export-Import Bank of the United States (Eximbank) and the Small Business

Administration (SBA). In certain sites, the Agency for International Development (AID) will participate.

Clients are export-ready, possessing the commitment and resources to establish or expand export operations. However, counselling is available for small and medium enterprises which could become exporters. USEAC staff evaluate the needs of their clients and help develop customized international business strategies based on experience and commitment to exporting. Staff work with clients and direct them to resources to help them meet their export objectives.



## WINDOWS OF OPPORTUNITY



For many years, trade officers have complained there was no video on the Trade Commissioner Service which could be used for outreach activities to explain our services to the Canadian business community. As a Centenary project to meet this need, we have just produced a short video on the TCS to introduce our Service to Canadian firms, especially those just getting started in international business.

Copies of this video "*Windows of Opportunity*" and other material to guide companies on working with the TCS are being distributed across Canada to trade and industry associations, local chambers of commerce, provinces, regional and municipal economic developers, banks and FBDB offices, and the International Trade Centres. Copies are also being sent out to posts so the video can be shown to any Canadian business visitors who are not familiar with our role.

## IS THERE A SERIAL CAREER IN YOUR FUTURE?

By Marshall  
Wansborough

The most  
likely  
avenue to  
a serial  
career is  
through  
the net-  
work of  
contacts  
that you  
have  
developed  
over the  
years.

If you are at all like many of the, shall we say, more mature people that I counsel, the rocking chair on the porch retirement scenario does not yet look very attractive. We still have energy and ideas and haven't lost too many of our marbles (though our children might dispute this). Whether you are planning to retire on schedule or early, and regardless of your present age, now is the time to start preparing for post retirement employment; for your serial career.

### Start with the Grand Design

Retirement can be the time to do what you have always wanted to do. Consider new directions, start a small business; a franchise operation or hang up your shingle as a consultant in your area of expertise. Is there an opportunity to change professions; to real estate or insurance brokerage perhaps? What about writing?

### It's Self-Assessment Time!

Think of the diverse skills, (languages, planning, communicating, interpersonal) knowledge, (cultures, economics, commodities, contracts, market information and market intelligence) and experience (surviving a posting to XXX XXXXX, etc., etc.) that you bring to the market place.

Look back over your career at the responsibilities and especially the achievements of which you are particularly proud. This exercise can tell you where your real strengths lie and what kind of work you find exciting. Don't forget to include personal interests and experiences when doing your self-assessment. Do you have a hobby that could become your vocation for example?

### Resume Writing

You are now ready to create a resume, based on the insights from

your self-assessment. Emphasize those special career achievements, your strengths, and skills and experience in your specific areas of interest.

### Self-Marketing

You have had plenty of experience marketing Canadian products and Canada throughout your career. Now, consider yourself as the product and develop a marketing strategy and a plan. This will require homework on your part to gather market intelligence, just as you would do for any product.

### Network to Success

The most likely avenue to a serial career is through the network of contacts that you have developed over the years. Apprise your network of your plans for the future and seek their guidance. You will be surprised at the interesting and innovative ideas and productive contacts that they may have.

### Sources

You will find examples of resumes in many books available in your library and in the business section of bookstores. "Parting Company", Morin, W.J. and Cabera, James C., Harcourt Brace, has examples of resumes and also expands on the ideas presented here. For those who are just starting to focus on the "Grand Design", I recommend Stephen R. Covey's, "The Seven Habits of Highly Effective People", Simon and Schuster.

*A former Trade Commissioner, Marshall Wansborough is a Vice President of Drake Beam Morin-Canada Inc., consultants in individual and organizational transition with over 145 offices in 25 countries. Marshall lives with his wife in London, Ontario, and watches travel documentaries on TV.*