



Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Foreign Affairs and
International Trade Canada

Canada

NOTRE MONDE

Magazine des employés du MAECI

N° 9 - Printemps 2010

Les ERP au PREMIER PLAN

Aider les ERP et aider Haïti

Une étape importante pour les langues

Le Canada et la nouvelle Afrique du Sud



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

Mary Gooderham
Martin Thériault

INFOGRAPHISTES

Michel Pixel
Geneviève Houle

COMITÉ DE RÉDACTION

Latifa Belmahdi (BCF)
Debora Brown (BCD)
Lorraine Flannery (CMC)
François Jubinville (CEP)
André-Marc Lanteigne (CSM)
Jean-Pierre Sadek (CLS)
Jonathan Sauvé (WSHDC)
Carl Schwenger (BERN)
Ian Shaw (BCF)
Mebs Velji (GEMX)

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.

NOTRE PAGE COUVERTURE

Les ERP sont choisis parmi les esprits les plus brillants dans le monde; ce sont de bonnes personnes qui font des choses formidables, parfois dans des conditions difficiles. *collage de photos* : Michel Pixel/MAECI

CETTE PAGE

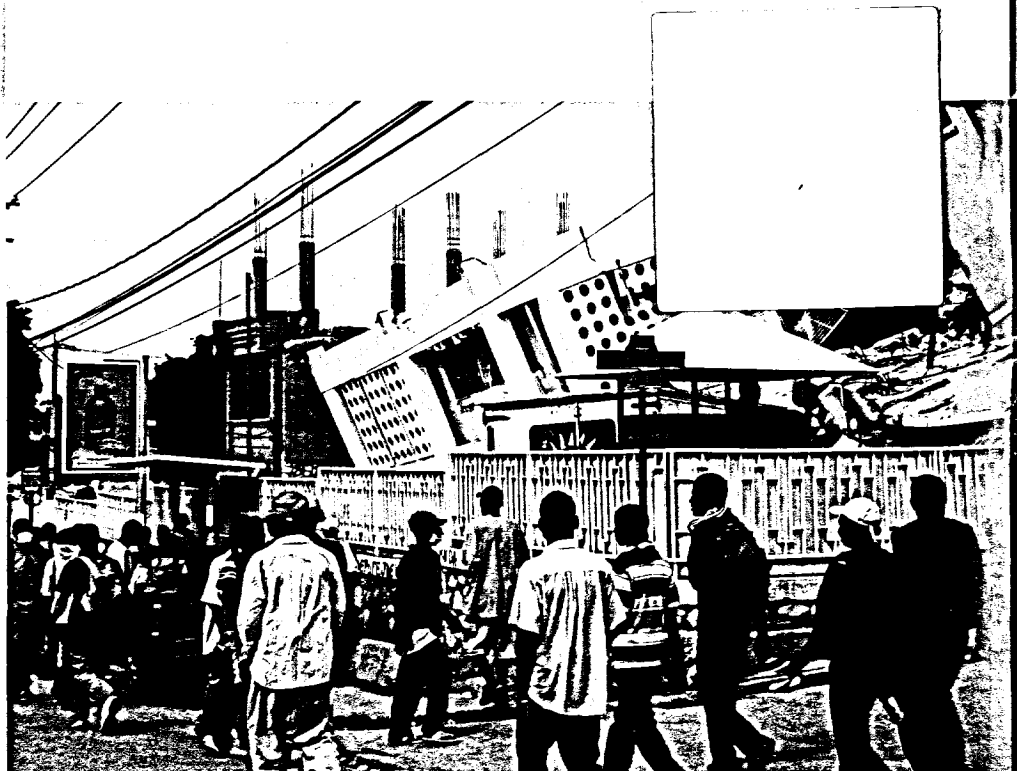
Les ruines d'édifices bordant l'avenue Delmas, une des principales voies de circulation de Port-au-Prince, après le tremblement de terre du 12 janvier. *photo* : Benoit Larivière/MAECI

ISSN 1920-1605 *Our World / Notre Monde*



Dans ce numéro

- 3 **Entre nous** : Les ERP sont un atout
- 4 **Article vedette** : Les ERP en première ligne
- 7 **Les ERP et La nouvelle voie**
- 8 **Des bénévoles en immersion**
- 9 **Un destin lié au Canada**
- 10 **Les connaissances d'un ERP = le succès commercial**
- 11 **Des pirouettes à la politique**
- 12 **Nouvel ERP, nouveaux points de vue**
- 13 **L'œuvre de magiciens**
- 14 **Gros plan sur le Canada**
- 15 **Une étape importante pour les langues**
- 16 **Commerce** : À défaut d'être sur place
Le nouveau ministre du Commerce international
- 18 **Mission vedette** : Coup franc pour la liberté dans la nouvelle
Afrique du Sud
- 20 **Voyages** : Vienne — Cinq endroits à ne pas manquer
- 21 **Livres** : Les négociations oubliées
Cinq nouveaux titres incontournables
- 22 **À la rencontre de nos voisins** : Se servir de la nouvelle
- 23 **La vie après le travail** : Le Mozart en moi
- 24 **Prix et En bref** : Un programme primé devient plus accessible
L'excellence des ERP à l'honneur
Le PCI est arrivé



Les ERP sont un ATOUT

Nous connaissons tous les chiffres : les trois quarts du personnel du MAECI à l'étranger sont des employés recrutés sur place (ERP). Et ce que chacun d'entre eux apporte démontre bien la valeur des ERP — aussi est-ce le thème du présent numéro de *Notre Monde*.

Tous les agents et les gestionnaires canadiens qui ont travaillé à l'étranger peuvent en témoigner : les ERP constituent non seulement l'épine dorsale des bureaux du Ministère à l'étranger, mais ils sont aussi partie prenante à la réussite du programme international du Canada. Grâce à leurs compétences uniques, ils contribuent à façonner et à exécuter ce programme. Ils travaillent de pair avec les employés canadiens afin de cerner les interlocuteurs du Canada, diffuser ses messages et s'assurer que notre mémoire organisationnelle en soit témoin.

À nous deux, nous avons personnellement eu l'honneur de travailler sur trois continents en compagnie d'ERP dynamiques, enthousiastes et déterminés à faire valoir l'image et la présence du Canada dans le monde. Sans l'aide et les conseils de ces personnes, il serait pratiquement impossible de représenter le Canada à l'étranger.



Louis Marcotte, directeur général des Services de ressources humaines, Secteur de la plateforme internationale, et Alex Bugailiskis, sous-ministre adjointe, Amérique latine et Antilles et présidente du Comité de gouvernance des ERP

L'une des priorités absolues du programme de transformation du MAECI consiste à améliorer les communications avec les ERP et la façon de gérer ces employés. Le transfert de la direction générale chargée des ERP à la Plateforme internationale a créé une synergie en vue de régler des problèmes de longue date. Le Comité de gouvernance des ERP a été mis sur pied pour les mettre à l'avant-plan et s'occuper de questions telles la rémunération, la formation et la mobilité des ERP, sans compter le fait de leur donner les moyens de se réaliser pleinement. Enfin, la mise en place d'un comité consultatif de gestion des ERP dans chacune de nos missions procure aux ERP un moyen de se réunir périodiquement avec la haute direction. L'un des objectifs essentiels de tous ces efforts est de s'assurer que les ERP fassent partie de la vaste présence pangouvernementale à l'étranger. Plus de 30 p. 100 des ERP sont directement responsables d'exécuter 21 programmes de nos partenaires, qu'il s'agisse de ministères, d'organismes ou de bureaux provinciaux qui partagent nos lieux. Nous ne sommes qu'au début d'un nouvel engagement à long terme visant à renouveler et à renforcer le personnel recruté sur place.

Les ERP sont choisis parmi les esprits les plus brillants dans le monde; ce sont de bonnes personnes qui font des choses formidables, parfois dans des conditions difficiles. Dans le présent numéro, vous découvrirez le dévouement des ERP en Haïti où ils se sont présentés au travail en dépit des épreuves personnelles vécues dans la foulée du tremblement de terre. Vous y lirez des articles écrits par des ERP au sujet des ERP : l'un d'eux est tout nouveau, l'autre compte des dizaines d'années d'expérience et il y en a même un qui vient d'un pays tiers. On y parle d'ERP bénévoles, d'un délégué commercial recruté sur place, d'un champion de la transformation recruté sur place et des ERP en formation à Ottawa pour en apprendre davantage au sujet du Canada et des Canadiens.

Ces ERP sauront vous inspirer par leur dévouement, leur énergie et leur sagesse. Nous espérons que leurs récits vous plairont.

Alex Bugailiskis
Sous-ministre adjointe, Amérique latine et Antilles
Présidente du Comité de gouvernance des ERP

Louis Marcotte
Directeur général
Services de ressources humaines, Secteur de la plateforme internationale

Les ERP en première ligne

Après le violent tremblement de terre qui a frappé Haïti en janvier, les employés recrutés sur place de l'ensemble de la mission du Canada ont uni leurs efforts pour faire face à la crise — même s'ils étaient eux-mêmes touchés par cette catastrophe.

Par une fin d'après-midi tout à fait normale, Jocelyne Pierre est de retour à la maison. Elle vient de terminer sa journée de travail comme agente d'immigration désignée à l'ambassade du Canada à Port-au-Prince, où elle s'occupe notamment des adoptions. Jocelyne prépare le souper et reçoit un petit coup de fil de sa meilleure amie, Margarete, qui est encore au travail dans un bureau du centre-ville. Les deux amies conviennent de se parler plus tard.

Puis survient une violente secousse qui va détruire le pays de Jocelyne, et briser sa vie ainsi que celle de ses collègues, également des employés recrutés sur place (ERP) à la mission. Le séisme d'une magnitude de 7 qui frappe Haïti à 16 h 53, le 12 janvier, va mettre à l'épreuve les capacités des ERP et des autres membres du personnel de répondre aux urgences consulaires, et transformer l'ambassade où Jocelyne travaille depuis 38 ans.

À peine capable de rester debout, avec la porcelaine qui vole en éclat tout autour d'elle, Jocelyne croit d'abord qu'une bombe a frappé son quartier, qui se trouve près de la mission, aux abords de l'avenue Delmas, l'une des principales voies de communication de la ville. Elle se souvient d'avoir pensé qu'il y avait une révolution.

Lorsque la secousse cesse, Jocelyne, son mari Jacques et leur fille Naomi sortent de la maison et découvrent la dévastation partout autour d'eux. À côté de leur domicile, l'édifice de quatre étages qui était en construction a été réduit en poussière. Des maisons ont été rasées. La nuit tombe. Ils se fraient un chemin vers l'avenue Delmas et constatent que le supermarché Caribbean, où de nombreux employés de la mission font leurs emplettes après leur journée de travail, s'est effondré. « C'est un miracle que personne de l'ambassade n'ait été sur place », dit Jocelyne. En effet, aucun employé de l'ambassade n'a été blessé ou n'a perdu la vie lors de la catastrophe, mais plusieurs ont perdu des membres de leur famille et tous ont perdu des amis.

Durant toute la soirée, au milieu des répliques et des turbulences, Jocelyne tente de joindre Margarete.

Mais la majeure partie du service de téléphonie fixe et cellulaire est en panne. Le lendemain matin, Jocelyne apprend que le bureau de Margarete a été détruit; le corps de son amie sera trouvé dans les décombres huit jours plus tard, parmi ceux des 220 000 victimes, dont au moins 46 Canadiens, du tremblement de terre d'Haïti. « C'était à fendre le cœur », affirme Jocelyne.

AIDER LES SURVIVANTS

Jocelyne ne pouvait sauver son amie, ni oublier qu'elle l'avait perdue, mais elle s'est vite rendue compte qu'elle pouvait venir en aide aux survivants, à l'ambassade. Elle est retournée au travail et, au cours des semaines qui ont suivi, a aidé à unir plus de 200 enfants haïtiens et leurs familles adoptives au Canada, soit plus du double du nombre de dossiers d'adoption habituellement traités en une année.

Jocelyne n'est pas la seule ERP à avoir fait preuve d'autant de dévouement. Bien qu'ils aient perdu des amis et des membres de leur famille, leur maison et leurs biens personnels, les 60 ERP de la mission se sont présentés à l'ambassade dès les premiers jours qui ont suivi le tremblement de terre. Et là, dans l'enceinte et le garage d'une chancellerie lourdement endommagée, ils ont répondu aux demandes d'un nombre toujours croissant de personnes qui avaient besoin de tout, qu'il s'agisse de nourriture, d'un abri, de soins, de passeports d'urgence ou de services d'évacuation vers le Canada.

L'une des premières personnes à s'être présentées au travail est le coordonnateur du transport, James Louis, qui venait tout juste de commencer des vacances de quatre semaines le jour avant que ne frappe le tremblement de terre. La maison où James habitait avec sa sœur a été détruite et sa nièce a été tuée, mais il a tenu à retourner à l'ambassade. « Le fait de travailler fort m'a aidé », explique-t-il. Il a fait les démarches nécessaires pour obtenir des véhicules afin d'escorter les personnes évacuées jusqu'à l'aéroport, il a transporté des fournitures à l'ambassade et a déplacé des employés, dont le nombre augmentait au fur et à mesure de l'arrivée d'employés temporaires. Pendant plusieurs semaines, il a cédé son bureau au garage, l'un des rares qui étaient utilisables au cours des premières semaines, à l'ambassadeur Gilles Rivard.

C'est Elco Laborde, le gestionnaire des biens et du matériel, qui a supervisé l'aménagement de ces espaces de travail improvisés. Même si sa propre maison avait été détruite, ceci ne l'a pas empêché, de concert avec son équipe technique, d'aider à rendre la chancellerie de nouveau fonctionnelle et de s'occuper des 21 logements du personnel canadien — dont cinq se sont écrasés et sept ont subi des dommages.

Des meubles et des appareils électroménagers en entreposage ont été transportés sur le terrain et dans le garage, qui tenaient lieu de bureaux temporaires. Une cuisine a été aménagée afin de préparer plus de 1 200 repas chauds par jour qu'un groupe d'employés de l'ambassade a cuisinés et servis, en plus de nettoyer les lieux.



Le tremblement de terre a lourdement endommagé la cathédrale de Port-au-Prince.

Aider les ERP et aider Haïti

Comme le veut le bon vieux dicton, charité bien ordonnée commence par soi-même. C'est pourquoi le personnel de tout le MAECI et du monde entier a commencé à recueillir des fonds pour venir en aide à nos employés recrutés sur place (ERP) en Haïti.

De nombreux ERP ont été sérieusement touchés par le séisme : ils ont perdu des membres de leur famille, des amis et des biens personnels. Cependant, malgré leur chagrin et leurs pertes, ils ont travaillé sans relâche dans les jours et les semaines qui ont suivi le séisme pour offrir leur aide aux Canadiens et à leur famille.

« Nos ERP ont joué un rôle essentiel dans nos efforts pour venir en aide aux Canadiens en Haïti, souligne la sous-ministre adjointe, Amérique latine et Antilles et présidente du Comité de gouvernance des ERP, Alex Bugailiskis. L'aide que nos ERP ont apportée a été cruciale en vue de permettre l'évacuation rapide de milliers de Canadiens et l'acheminement des secours humanitaires, et afin de voir à ce que l'ambassade canadienne — elle-même endommagée par le séisme — puisse continuer à fonctionner pendant la crise. »

Le personnel du MAECI a participé à diverses activités de financement, notamment à la création du Fonds spécial à l'intention des ERP de PRNCE. Celui-ci découle d'une initiative de nombreux Canadiens et ERP du monde entier, et le Ministère a accepté d'en faciliter la collecte de fonds.

De plus, les ERP d'autres missions se sont proposés pour venir en aide à l'ambassade dans ses efforts humanitaires en Haïti. Par exemple, Geneviève Kidd-Bouchard, qui est agente consulaire et ERP à Paris, a été affectée à l'unité de liaison avec les enfants à Ottawa, où ont été traités les dossiers des enfants en Haïti ayant un parent canadien et devant être évacués vers le Canada. « Cette crise a permis de réunir l'expertise d'un grand nombre de personnes qui ont pu faire progresser rapidement des dossiers très complexes et cela m'a vraiment impressionnée », précise Geneviève.

La collecte de fonds pour le Fonds spécial à l'intention des ERP de PRNCE se poursuit. Un comité composé d'ERP et d'employés canadiens de nos missions de par le monde, et de membres du personnel de l'administration centrale et des bureaux régionaux, lancera bientôt une campagne énergique. Restez à l'écoute : vous pouvez faire quelque chose! Pour en savoir plus sur l'organisation d'une activité ou pour contribuer au Fonds spécial à l'intention des ERP de PRNCE, consultez le message à diffusion générale du 21 janvier.



(de haut en bas) Jocelyne Pierre s'occupe d'un enfant adopté; la garderie dans l'aire d'accueil de l'ambassade; des membres de l'équipe des biens et du matériel transportent une cuisinière pour la cuisine improvisée; Jean-Claude Jean à l'œuvre dans le bureau temporaire du garage.

Les magasins étant fermés, une bonne partie des aliments et de l'eau, tout comme des tentes et des parasols sous lesquels les gens mangeaient et travaillaient, a été obtenue grâce aux efforts de Romy Sobodker, adjointe à la gestion des biens. Grâce à son précieux réseau local de connaissances, Romy a pu communiquer directement avec les propriétaires des entreprises capables de fournir des objets de première nécessité. De plus, elle a suivi le cheminement des fournitures entrant au pays, en provenance du Canada, par avion militaire et a même aidé le personnel consulaire les premiers jours à préparer les listes des personnes évacuées qui quittaient Haïti par l'avion de retour.

UN TRAVAIL EXCEPTIONNEL

Lorsque le séisme a frappé, Jean-Claude Jean, un agent de coopération, était encore à l'ambassade, travaillant tard en vue de préparer une visite ministérielle prévue la semaine suivante. Jean-Claude s'est enfui de son bureau situé dans une section de la chancellerie qui a été détruite et doit être reconstruite. Il a dormi à la belle étoile sur le terrain de l'ambassade. Au matin, il s'est rendu chez lui où il a constaté que sa maison de deux étages était détruite. « Il manque un étage complet, dit-il. J'ai tout perdu. »

Il est immédiatement revenu à l'ambassade et a aidé à installer des tables et des chaises pour aménager une zone d'attente pour les cas relevant des affaires consulaires. « Je pouvais consacrer mon temps à aider les autres, dit-il, au lieu de penser à ce qui m'était arrivé. »

Selon l'ambassadeur Rivard, les ERP ont trouvé du soutien chez leurs collègues locaux et canadiens qui vivaient la même chose qu'eux. « Ils étaient là, chacun voulant aider le Canada et aider l'autre pendant ces moments difficiles, fait-il observer. Ils ont accompli un travail exceptionnel en dépit de leurs épreuves personnelles. »

Comme le dit l'agente consulaire Régine Bernard : « Le tremblement de terre a rapproché les gens. » Régine et sa collègue Sofrady Joseph ont porté assistance aux Canadiens qui se présentaient à l'ambassade. « Ces gens étaient blessés, ils étaient stressés, certains étaient en état de choc », dit Régine, qui, comme Sofrady, a perdu sa maison lors du séisme. Elles ont collaboré avec des collègues de la section de l'immigration à plusieurs demandes urgentes, par exemple lors de l'émission de passeports d'urgence et de documents de citoyenneté pour les nouveau-nés.

Christine Boudreau, la superviseure des archives de l'immigration de la mission, a servi d'agente de liaison entre les deux sections. Elle raconte qu'elle a été particulièrement touchée de voir tous ces gens, des soldats des Forces canadiennes aux diplomates de haut rang, venir donner un coup de main à la pouponnière, qui avait été aménagée dans l'aire d'accueil de l'ambassade, et prendre soin des enfants adoptés alors que Jocelyne Pierre finalisait les dossiers en vue de leur départ vers le Canada.

LE SUCCÈS DE LA TRANSFORMATION

Jocelyne, l'une des trois champions de la transformation à l'ambassade, raconte que le but premier de l'effort de transformation à la mission, soit améliorer les communications, a été largement atteint lors du tremblement de terre, notamment parce que les employés de toutes les sections ont travaillé côte à côte.

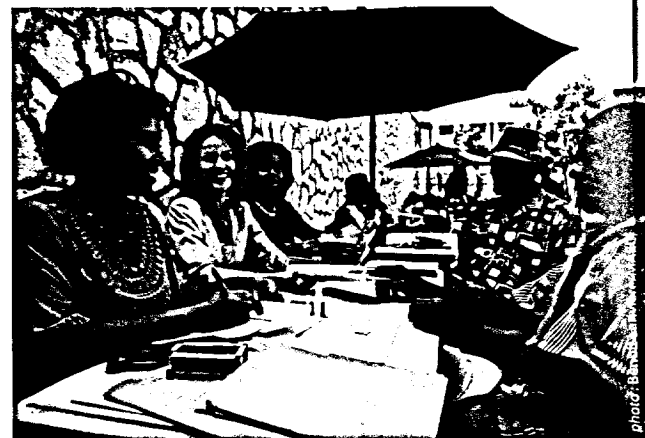
« La véritable transformation a eu lieu le 12 janvier, dit Jocelyne. La catastrophe a incité tous les employés — tant les employés recrutés sur place que les employés canadiens de tous les ministères — à s'unir pour aider le Canada et les Canadiens. »



James Louis (debout) a prêté son bureau, dans le garage de la mission, à l'ambassadeur Gilles Rivard.



Régine Bernard aide un Canadien.



(de gauche à droite) Sofrady Joseph, Christine Boudreau et Régine Bernard travaillent à une table à l'extérieur de l'ambassade.

Christine affirme que les ERP sont fiers et se sentent encouragés aussi par l'assurance que leur a donnée l'ambassadeur Rivard, lors d'une allocution, que les Canadiens accompagneront Haïti pendant toute la durée du long et douloureux processus de reconstruction à la suite du séisme. « Avec l'aide de pays comme le Canada, il y a de l'espoir pour mon pays », dit-elle.

Les ERP et La nouvelle voie

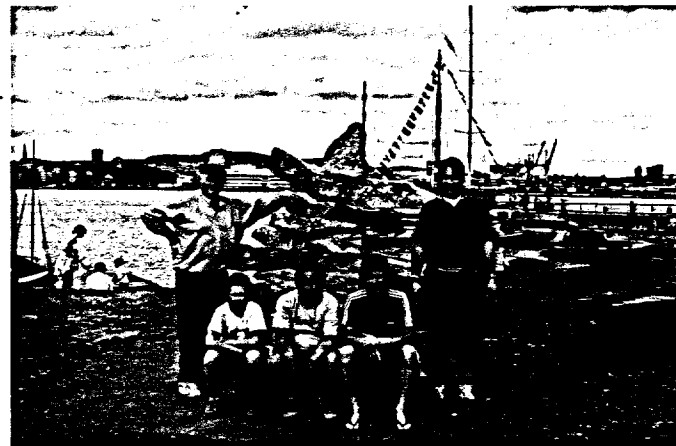
Par Bjørn Petter Hernes

Le 1^{er} octobre, il y aura 20 ans que je suis entré au service de l'ambassade du Canada à Oslo, en qualité d'employé recruté sur place (ERP). J'ai entendu parler de cette ouverture de poste lorsque j'étudiais à l'Université Carleton, à Ottawa. La famille de mon colocataire — un Norvégien, comme moi — s'ennuyait tellement de lui qu'elle l'a informé de cette possibilité d'emploi, pour qu'il retourne au pays. Toutefois, il lui restait encore une année d'études, alors que j'étais sur le point de terminer. J'ai donc posé ma candidature, puis j'ai été convoqué en entrevue à Oslo. Après m'être procuré un habit flambant neuf, j'ai pris l'avion et je me suis rendu dans la capitale norvégienne. La suite, on la connaît!

passionnant de pouvoir participer au « branle-bas » que suscite InnovAction à l'administration centrale. Et comme je suis l'un des représentants des ERP dans la région depuis plus d'une décennie, je me réjouis de voir que l'administration centrale s'intéresse de plus en plus à cette catégorie d'employés, notamment les efforts visant à améliorer les communications et à renforcer le rôle joué par les ERP. À cet effet, on retrouve de nouveaux mécanismes, tels que le comité de gouvernance des ERP, auquel j'ai envoyé un long



Bjørn Petter Hernes tient son prix Osez! Be the Change présenté par l'ambassadeur John Hannaford.



Bjørn Petter Hernes (extrême droite) a aidé à construire un inukshuk, que le Canada a offert à la Norvège, en 2005, à l'occasion du centenaire de ce pays. Il se trouve à Bygdøy à Oslo.

Plus de la moitié de ma vie est liée au Canada. Et au fil des ans, j'ai été témoin de plusieurs changements, notamment l'incidence des communications modernes sur le travail que nous effectuons. Dans le « bon » vieux temps, nous tapions un message à la machine à écrire et le faisons parvenir à Ottawa par valise diplomatique. Nous attendions ensuite bien tranquillement la réponse, parfois deux semaines plus tard. En cas d'urgence, nous utilisions le télex. Mais même alors, je devais d'abord rédiger un brouillon, le soumettre pour signature à mon supérieur, puis le remettre au préposé aux communications pour qu'il le transmette. Aujourd'hui, je peux envoyer un courriel directement aux sous-ministres au MAECI.

J'ai connu les avancées technologiques et je m'y suis adapté; de fait, je suis toujours à la recherche de moyens d'utiliser les technologies pour mieux travailler. Avec mes collègues des pays nordiques, j'ai aidé à mettre en place des réseaux régionaux du wiki et de Connexions, ce qui a donné de bons résultats. À Oslo, nous utilisons ces technologies pour la diffusion d'un rapport bimensuel. De plus, nous lancerons bientôt une page d'information permanente sur Connexions pour présenter des rapports sur nos activités. Dans le secteur des affaires publiques, nous nous attachons à utiliser les médias sociaux pour diffuser et renforcer nos messages, ce qui s'avère fort prometteur.

À l'heure actuelle, je participe également aux travaux du groupe InnovAction, qui examine les façons dont il est possible d'utiliser la technologie pour nous aider à réaliser notre travail. Étant donné que je travaille dans une mission, il est

message, ainsi que les comités de consultation entre les ERP et la gestion des missions. Pour l'avenir, j'espère que l'on mettra davantage l'accent sur les moyens visant à assurer une contribution optimale des ERP et à mieux nous intégrer à la grande famille du MAECI.

Bjørn Petter Hernes est un employé recruté sur place. Il occupe les fonctions d'agent des affaires publiques et de délégué commercial à l'ambassade du Canada à Oslo. En septembre dernier, il a reçu le prix Osez! Be the change, décerné mensuellement à un employé ou à une équipe d'employés qui aide à faire progresser le Programme de transformation du MAECI.

Des bénévoles en immersion

Par Daniela Alusik

En juin dernier, à peine débarquée de l'avion en vue d'un stage comme employée recrutée sur place (ERP) à l'ambassade du Canada à Beijing, j'ai trouvé une façon unique de connaître les gens et apprendre tout ce que je pouvais sur mon nouveau lieu de travail.

Pendant que je travaillais au Bureau de développement du commerce international de l'ambassade, j'ai répondu à une demande en vue de trouver des bénévoles pour organiser la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada (CCMTGC). À titre d'étudiante au M.B.A. à l'Université de Victoria, j'avais déjà participé à des activités caritatives, notamment des campagnes et des courses au bénéfice de banques alimentaires. Avec Peter Forster, un collègue recruté sur place et diplômé de l'Université de Victoria, je suis devenue cocapitaine de la CCMTGC, devenant la première ERP à organiser la campagne de la mission.

Peter travaille à l'ambassade depuis 11 ans et est l'agent de contrats d'ingénierie; il en connaît probablement plus que tout le monde lorsqu'il s'agit de réaliser les choses. Il organise des classes de yoga, les « jeudis du ballon-volant » et, à chaque mai, un repas communautaire avec porc grillé, une activité qui comprend un tournoi de ballon-volant où s'opposent les diverses sections de l'ambassade. Entre autres activités de bénévolat, la mission participe chaque année à la Course de l'espoir de Beijing (désignée autrefois par la Course Terry Fox), et les ERP coordonnent les campagnes de collecte de vêtements, réunissent des fonds pour les chats égarés et organisent un Nouvel An chinois typique.

La CCMTGC n'aurait jamais pu réussir sans la participation entière de tout le personnel. En particulier, lors de la campagne, les ERP ont installé le matériel audiovisuel, traduit les affiches et trouvé des assiettes, de la coutellerie et des services de traiteur. Parmi eux se trouvaient également certains de nos plus enthousiastes partisans et participants.

Lors d'un petit-déjeuner de lancement aux crêpes et d'une vente aux enchères par écrit — où l'ambassadeur David Mulroney et son épouse Janet Wakely ont été des hôtes des plus affables — nous avons vendu plus de billets qu'il n'y a de personnes travaillant à l'ambassade. Les employés ont donné des denrées, qu'il s'agisse de sirop ou de café, puis fouillé dans

les placards et les tiroirs afin de trouver 200 articles pour la vente aux enchères. Lors d'une activité animée intitulée « Idole de l'ambassade », ils ont chanté et dansé pour les juges chargés d'évaluer leur talent : l'ambassadeur Mulroney jouant de façon convaincante Simon Cowell, M^{me} Wakely, une fascinante Paula Abdul, et Jeff Nankivell, ministre et chef de mission adjoint, incarnant Ryan Seacrest. Des danseuses de baladi ont offert un spectacle lors d'un dîner de clôture organisé sur le thème des « nuits d'Arabie ».

Au total, la campagne a permis de recueillir 22 891 \$ auprès du personnel du MAECI; c'est 15 p. 100 de plus que notre objectif et deux fois plus que les fonds amassés il y a deux ans. Dans toute l'ambassade, 34 195 \$ ont été recueillis.

Peter et moi avons reçu des certificats encadrés en reconnaissance de nos efforts, et le premier ministre Stephen Harper lui-même nous les a remis l'automne dernier, lors de son séjour en Chine. Cela a été pour nous un grand honneur tout à fait inattendu. Un souvenir que je chérirai toujours. Peter et moi espérons que la campagne pourra inciter les autres à vouloir battre le record.



Peter Forster et Daniela Alusik encouragent les bénévoles.

Une chose que je ne savais pas à mon arrivée à l'ambassade était la différence qui existe entre les ERP et les employés canadiens. Or, au cours de la campagne, je n'ai vu que des personnes travaillant ensemble à atteindre des buts communs, sans que le sigle n'y change quoi que ce soit.

Daniela Alusik est rentrée à Victoria et elle est à la recherche d'un emploi dans le domaine du développement international.



Le premier ministre Stephen Harper remet des certificats encadrés à Daniela Alusik et Peter Forster.



L'ambassadeur David Mulroney (à l'avant) et d'autres font sauter des crêpes au petit-déjeuner de lancement.



Un destin lié au Canada

Par Jean Senécal

Malgré ses origines latines et une jeunesse passée sous le soleil de l'Amérique centrale, le destin de Susan Grigsby est étroitement lié au Canada. Née d'une mère nicaraguayenne et d'un père britannique, Susan passe les premières années de sa vie au Nicaragua, une enfance qu'elle décrit comme « normale et heureuse dans un très beau pays ». Après des études en éducation préscolaire et en sociologie à la Central American University, à Managua, puis des études en langues aux États-Unis, Susan entre au ministère des Affaires étrangères du Nicaragua en 1985 comme analyste politique au sein de la direction de l'Amérique du Nord, laquelle est responsable du Canada. À partir de ce moment, elle maintiendra toujours de près ou de loin des relations avec ce pays du « Grand Nord ».

En 1991, Susan est nommée à l'ambassade du Nicaragua à Ottawa où elle assume les fonctions de conseillère politique en plus de voir au commerce et à la promotion touristique. Susan quitte donc son pays natal avec son mari et ses deux jeunes enfants, et s'installe au Canada où elle demeurera pendant six ans. « De merveilleuses années tant sur le plan familial que professionnel », affirme Susan qui se souvient de beaux moments à patiner en famille sur le canal Rideau. « Nous nous sommes très bien adaptés malgré le froid hivernal. »

À son retour au Nicaragua, en 1997, Susan quitte la fonction publique et un an plus tard, elle est embauchée à titre d'adjointe au directeur de l'Unité d'appui au programme de l'ACDI. Puis, deux années s'écoulent et elle devient une employée recrutée sur place (ERP) de l'ambassade du Canada à Managua en tant qu'agente de gestion et des affaires consulaires, un poste où elle démontre beaucoup d'efficacité, d'initiative et d'assurance.



Le destin de Susan Grigsby est étroitement lié au Canada.

Le saviez-vous?

Dix-neuf missions ont un seul employé canadien.

Au total, neuf missions — représentant 5 p. 100 de l'ensemble de notre réseau — ne comptent aucun employé canadien. Ce sont les missions à Sapporo et à Kitakyushū (au Japon), à Kolkata, à Bangalore et à Hyderabad (en Inde), à Recife et à Belo Horizonte (au Brésil), à Karachi (au Pakistan) et à Tallinn (en Estonie).

Source : Rapport annuel sur le réseau du Canada à l'étranger 2008-2009

En 2006, son mari obtient un important contrat avec une firme de construction au Mexique; deux ans plus tard, il reçoit une offre pour un poste permanent qu'il ne pourra refuser. C'est donc au tour de Susan de suivre son mari. Elle quitte son poste et déménage au Mexique en mai 2008. Encore une fois, le destin de Susan est lié au Canada : sans s'y attendre, elle reçoit une offre de contrat de services de la Direction générale des biens du MAECI à Mexico. Pendant plusieurs mois, Susan devient ainsi consultante sur d'importants projets immobiliers du Ministère. Puis, un concours est annoncé en vue de combler un poste permanent; elle le remporte, se démarquant par son efficacité et son remarquable esprit d'équipe.

Susan est actuellement adjointe au programme de gestion et des affaires consulaires, et l'une des 150 ERP de l'ambassade du Canada à Mexico. La grande famille de l'ambassade apprécie son riche bagage de connaissances et d'expérience. Éventuellement, Susan compte retourner au Nicaragua où elle veut entreprendre d'autres projets et relever de nouveaux défis. Qui sait si le destin l'amènera à garder des liens étroits avec le Canada.

Jean Senécal est premier secrétaire et vice-consul de l'ambassade du Canada à Mexico.

Les connaissances d'un ERP = le succès commercial

Le saviez-vous?

Le MAECI compte 616 délégués commerciaux recrutés sur place un peu partout dans le monde.

Ricardo Valdez est un employé recruté sur place (ERP) qui occupe le poste de délégué commercial principal à l'ambassade du Canada à Quito. Ils disposent d'atouts dépassant son excellente connaissance de l'Équateur, son pays natal. Il est allé dans presque toutes les régions du Canada, ce qui lui confère un point de vue unique quand vient le temps de jumeler les entreprises canadiennes avec celles de l'Équateur. Il partage avec *Notre Monde* ses réflexions sur ce qui fait un bon délégué commercial recruté sur place, et les trois règles d'or que les entreprises canadiennes doivent suivre, à son avis, si elles veulent investir dans son pays. Par Noelle Grosse



Ricardo Valdez : il est essentiel de comprendre la culture d'entreprise et les pratiques d'affaires courantes en Équateur.

NM: Vous êtes délégué commercial en Équateur depuis 1998. Qu'est-ce qui a changé depuis?

Quand j'ai commencé il y a 12 ans, j'étais le seul agent commercial de l'ambassade. Depuis, j'ai participé à l'expansion du bureau commercial et je travaille maintenant avec une équipe de quatre personnes. Les secteurs dont je m'occupe (infrastructure, mines, pétrole et gaz) sont diversifiés et complexes, et j'ai constaté une importante augmentation des investissements dans ces domaines.

NM: Comment les entreprises locales perçoivent-elles le Canada?

En général, les entreprises canadiennes ont bonne réputation en Équateur. Elles suivent les règles, constituent de bons investisseurs, possèdent la meilleure technologie et respectent la culture locale. Par contre, même si la plupart des clients équatoriens ont déjà une bonne opinion du Canada, ils ne connaissent pas forcément bien le pays. Je peux combler les lacunes à cet égard.

NM: Quels conseils donnez-vous aux investisseurs canadiens?

En tant que ERP, je peux les faire profiter de mon excellente compréhension de la culture et de la pratique des affaires ici en Équateur. Je donne à mes clients canadiens des informations clés sur le marché local et ses limites, sur les précautions à prendre et sur ce qu'ils doivent faire pour réussir. Ils doivent avoir un plan souple et dynamique.

NM: Pouvez-vous être plus précis?

Il y a trois règles d'or que les investisseurs canadiens devraient suivre pour avoir du succès en Équateur — être positifs, être persévérants et être patients. Les entreprises qui respectent ces trois règles réussissent. Je suis très satisfait quand je vois qu'un client canadien a suivi nos conseils et connaît du succès.

Noelle Grosse est gestionnaire de la publicité et de l'édition aux Services de communications sur le commerce.

Des pirouettes à la politique

Danseuse de ballet et passionnée de politique depuis toujours, Gillian Licari a eu une carrière fascinante et figure parmi les plus appréciés des agents recrutés sur place à Londres. Par Kevin Hamilton

Née à Weymouth, ville du littoral anglais, Gillian Licari s'intéresse à la politique depuis son jeune âge. Alors que ses compagnes de pensionnat, dans le Sussex, demandent à leurs parents de leur envoyer des bandes dessinées, Gillian exhorte les siens à lui faire parvenir, toutes les semaines, son exemplaire de la publication *The Observer*, réputée pour ses idées et ses analyses politiques.

Danseuse de talent, Gillian déménage à Toronto en 1967 pour étudier à l'École nationale de ballet du Canada, aux côtés des danseurs étoiles Karen Kain et Frank Augustyn. En 1969, elle accepte un emploi au haut-commissariat de Grande-Bretagne à Ottawa. Après avoir suivi pendant six ans la scène politique canadienne, au nom du gouvernement britannique, elle retourne à son intérêt premier et crée, en 1976, sa propre école de ballet dans le Vieux Ottawa-Sud.

Après avoir vécu plus de deux décennies au Canada, Gillian retourne au Royaume-Uni en 1990 et y décroche « l'emploi parfait » à titre d'adjointe aux programmes de la section culturelle à la Maison du Canada — un travail qui lui permet de mettre à profit son vaste réseau de contacts dans le milieu culturel canadien. Puis, en 1991, à titre d'agente responsable de promouvoir la musique et la danse canadiennes au Royaume-Uni, elle aide une petite troupe peu connue de Montréal, qui porte le nom de Cirque du Soleil, à se produire pour la première fois à Londres, dans un stationnement de gravier du Sud-Est de la ville.

En 1995, Gillian troque l'Angleterre pour la Nouvelle-Angleterre où elle prend une année de congé de perfectionnement pour étudier la politique comparée à la Kennedy School of Government de l'Université Harvard. De retour à Londres l'année suivante, elle met son talent au service de la section politique du haut-commissariat, où elle occupe encore aujourd'hui le poste d'agente principale, responsable des relations parlementaires, de la liaison avec les partis politiques britanniques et de l'analyse des tendances et des événements qui façonnent la vie politique en Grande-Bretagne. Elle est une figure bien connue dans les couloirs du Parlement et les bureaux du gouvernement sur Whitehall.

Comme le découvrent rapidement (avec joie et gratitude) les hauts-commissaires nouvellement nommés, Gillian appelle par leurs prénoms les membres connus et influents de la gent politique de Westminster. De même, des spécialistes des politiques gouvernementales britanniques — universitaires, abonnés des groupes de réflexion et experts des médias — se tournent vers Gillian pour connaître la vision canadienne d'enjeux tels que la transformation du secteur public, les relations intergouvernementales et la réforme démocratique.

En plus de 20 ans, aux côtés de sept hauts-commissaires différents, Gillian a géré les programmes officiels des visites de premiers ministres, d'innombrables ministres et d'un flot ininterrompu de parlementaires.

Elle est fière de ce qu'elle désigne comme son « expertise à la Jane Austen », qui consiste à maintenir un juste équilibre, dans les fonctions de haut niveau, entre les intellectuels et les personnalités politiques. Son expérience de danseuse est-elle un atout? Utilisant une métaphore, elle répond : « Dans ce travail, vous devez faire preuve de délicatesse, de souplesse — et y aller parfois de jeux de pied fantaisistes! »

Kevin Hamilton est chef de la section politique au haut-commissariat du Canada à Londres.



photo: David Carpenter/WAECI

Gillian Licari devant les édifices du Parlement

La combinaison parfaite

Alors que Gillian Licari enseignait le ballet à Ottawa en 1977, un étudiant est venu lui montrer une photo qu'il avait découpée dans le *Ottawa Citizen*. Il s'agissait de la fameuse photo de Pierre Trudeau effectuant une pirouette irrévérencieuse derrière la reine Elizabeth, au palais de Buckingham. Gillian se souvient avoir vu dans cette seule photo une combinaison de toutes ses passions et de son propre cheminement : « les icônes politiques du Canada et de la Grande-Bretagne, avec quelques pas de ballet pour faire bonne mesure ».

Nouvel ERP, nouveaux points de vue

Par Iftikhar Arman Rashid

Je me suis toujours vivement intéressé à l'actualité locale et internationale. J'ai passé ma jeunesse à Dhaka, à Kuala Lumpur et à Melbourne, ce qui m'a amené à essayer de comprendre les choses au moyen du prisme du développement politique et économique : la chute de l'autocratie au Bangladesh, la croissance économique rapide de la Malaisie et la prise de conscience grandissante des changements climatiques en Australie.

Mon principal intérêt a toujours été d'observer et de comprendre les événements au Bangladesh. En tant que citoyen, j'ai toujours eu l'impression que le bien-être de mon pays était directement rattaché à mon propre bien-être. Après avoir vécu 10 ans à Kuala Lumpur et cinq ans en Australie, où j'ai obtenu un baccalauréat en sciences commerciales et une maîtrise en développement international et analyse de l'environnement, j'ai décidé de m'installer au Bangladesh. Le pays a fait de grands progrès sur le plan du développement social et économique, et je souhaitais participer à sa transformation et à son évolution. Depuis, j'ai pu jouer un rôle en exerçant différentes fonctions dans des organisations internationales et dans le milieu universitaire.

J'ai toujours eu la conviction que les gens les plus privilégiés sont ceux qui travaillent dans des domaines qui les passionnent. Le printemps dernier, lorsque j'ai répondu à un avis d'emploi pour un poste de conseiller politique et économique au haut-commissariat du Canada au Bangladesh, je pensais que ce poste correspondait à mes compétences, à mes aptitudes et à mes intérêts. De plus, j'estimais être en harmonie avec les valeurs qui orientent la politique du Canada en matière de coopération internationale, comme le respect de l'environnement, les droits de la personne, le libre marché et la primauté du droit. Le Canada a été un fidèle partenaire du développement du Bangladesh, et ce poste m'offrait une occasion de contribuer à la réalisation de ses priorités et d'en retirer des avantages pour mon pays.

À bien des égards, c'est l'emploi de mes rêves. Il me permet d'apprendre, d'analyser et d'élargir mes connaissances. Je soutiens le travail du haut-commissaire, du premier secrétaire (Politique) et de mes autres collègues, et je m'efforce de suivre l'actualité politique et économique dans les médias et grâce à mon réseau de contacts. Étant donné la complexité de l'environnement politique et économique au Bangladesh, il est important d'avoir une bonne compréhension du pays, notamment des différences de points de vue et d'interprétation inhérentes à la culture. Le fait d'avoir étudié, vécu et travaillé dans trois pays me permet d'aborder les questions internationales à partir d'un point de vue local et les questions locales à partir d'un point de vue international.

Au haut-commissariat, le milieu de travail est amical, positif et stimulant. L'effectif est composé de 18 employés canadiens et de 36 employés recrutés sur place (ERP). Tous les jours, nous nous rencontrons dans l'édifice voisin, qui abrite le club de loisirs canadien, à l'heure du café et du déjeuner. C'est un lieu de rencontre des cultures et des idées qui nous permet d'échanger et d'apprécier les points de vue. J'imagine que cela ressemble beaucoup au Canada, que je n'ai pas encore visité mais où j'espère aller bientôt.

Iftikhar Arman Rashid est un ERP qui occupe un poste de conseiller politique et économique au haut-commissariat du Canada au Bangladesh depuis août 2009.



Iftikhar Arman Rashid affirme qu'à bien des égards, son nouvel emploi d'ERP à Dhaka est l'emploi de ses rêves.

L'œuvre de magiciens

Par Jasmina Ninkov

Quand on parle du personnel d'une ambassade, on s'attarde généralement à ceux et celles qui occupent des fonctions supérieures et sont chargés d'exécuter les nombreux programmes qui sont notre raison d'être — et rarement au personnel de soutien qui, par magie, fait en sorte que la mission fonctionne avec l'efficacité d'une montre suisse.

Belgrade a le bonheur de compter parmi ses employés d'entretien recrutés sur place deux de ces « hommes à tout faire » — un en début de carrière, l'autre sur le point de mettre un terme à une longue vie active et gratifiante. Aleksandar Marin, surnommé Saša, est entré au service de l'ambassade en 1995 dans le cadre d'un emploi d'été; il était alors étudiant. Quant à Gojko Kosanovic, il s'est joint à nous en 2002, après une carrière de soudeur et de mécanicien.

Que ce soit dans les bureaux ou les logements du personnel, les deux hommes travaillent en équipe, sans jamais montrer de signes de fatigue ou d'impatience. Aucune tâche n'est trop dérisoire ou trop exigeante. Ils changent les ampoules et les filtres à air, déplacent les meubles, effectuent des livraisons, pelletent la neige, supervisent le travail des entrepreneurs, et répondent aux appels à l'aide même aux heures les plus indues.

Saša et Gojko ont l'esprit d'initiative et ne sont jamais à court de suggestions utiles. Et ils font toujours le travail avec entrain, le sourire aux lèvres. Ils connaissent très bien la chancellerie, la résidence officielle et les logements du personnel, et avancent souvent des idées en vue d'assurer un entretien préventif, de réduire les coûts et de protéger l'environnement. Parlez-moi de transformation!

Hommes aux multiples talents, ils se font électriciens, plombiers, menuisiers et mécaniciens selon les besoins. Leur atelier, au sous-sol de l'ambassade, est leur royaume, et ils trouvent là tout l'équipement voulu pour exercer leur magie. Ils peuvent fabriquer n'importe quoi, qu'il s'agisse d'une niche ou du bâti d'un lit,

dans une atmosphère où résonnent le maniement habile du marteau, le chuintement du chalumeau ainsi que le crissement des vis et des clous qui s'enfoncent et des écrous qu'on serre.

Il leur arrive souvent de sauter le déjeuner pour répondre à une demande urgente, ou encore de rester tard le soir en raison d'une activité officielle à l'ambassade. Et pourtant, ce sont les premiers à se présenter au travail le lendemain matin.

Yvonne Frank, une collègue récemment rentrée au Canada, nous a écrit pour nous dire que les compétences de ces deux héros méconnus lui manquent beaucoup, par exemple à quel point ils ont l'œil pour accrocher les cadres et les tableaux au bon endroit. « Les ouvriers que j'ai rencontrés ici ne mettent pas autant de fierté à bien faire leur travail », déclare-t-elle.

Saša et Gojko sont des membres indispensables de l'équipe de la mission. Nous ne pourrions tout simplement pas fonctionner efficacement sans leur inlassable travail et leur quête absolue de l'excellence.

Jasmina Ninkov est une employée recrutée sur place occupant le poste d'adjointe aux biens et au matériel à l'ambassade du Canada à Belgrade. Elle est également traductrice judiciaire et aime écrire dans ses temps libres.

Le saviez-vous?

En 2008-2009, il y avait 5 472 ERP dans les missions : 1 502 occupaient des postes d'agent et 3 970, des postes de soutien.

Source : Rapport annuel sur le réseau du Canada à l'étranger 2008-2009



(de gauche à droite) Aleksandar Marin (Saša) et Gojko Kosanovic réalisent leur magie habituelle dans leur atelier au sous-sol de l'ambassade.

Gros plan sur le Canada

Lidia Morales travaille à l'ambassade du Canada au Guatemala depuis neuf ans et a appris à connaître le Canada à distance. L'adjoine au programme d'immigration a découvert beaucoup de choses sur le pays et ses coutumes de ses collègues canadiens. Elle en apprend également à partir des rapports qu'elle reçoit des ouvriers agricoles guatémaltèques qui vont travailler dans des fermes du Québec et de la Colombie-Britannique dans le cadre d'un programme qu'elle administre.

Ain Ali est secrétaire sociale pour le haut-commissariat du Canada au Pakistan depuis six ans. Elle a rencontré de nombreux dignitaires et diplomates canadiens, et est venue au Canada visiter des parents; néanmoins, elle aspire à toujours mieux connaître le Canada et sa population.

Le mois dernier, Lidia et Ain ont eu la chance d'avoir un aperçu du pays pour lequel elles travaillent pendant une courte période chaque jour. Les deux se trouvaient parmi les 25 employés recrutés sur place (ERP) qui sont venus à Ottawa pour une formation de deux semaines offerte par l'entremise de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE). Dans le cadre du programme offert au Canada, la formation comprend une séance d'une journée sur l'efficacité interculturelle. Elle est destinée aux ERP et est conçue pour les aider à comprendre le Canada et les Canadiens, indique la conseillère en apprentissage au Centre d'apprentissage interculturel de l'ICSE, Oksana McVicar.

« La formation interculturelle aide les ERP à décoder les relations et les communications avec les Canadiens; elle leur fournit des outils afin de travailler efficacement avec ceux-ci, qu'il s'agisse de collègues, de superviseurs ou de clients », explique Oksana, elle-même une ancienne ERP en Ukraine. « La formation au Canada est une occasion formidable d'exposer les ERP à la société et à la culture canadiennes. »

Lidia dit que les Canadiens qui viennent à sa mission « deviennent comme les Guatémaltèques »; ils s'adaptent aux us et coutumes du pays. Elle ajoute que la

formation lui a permis de rencontrer les Canadiens chez eux : « Ce qui m'impressionne le plus, c'est de pouvoir apprendre à connaître leur culture sur place. »

Pour Ain, « tellement de malentendus ont pu être dissipés » grâce à la séance interculturelle. Elle est maintenant en mesure de mieux comprendre l'histoire et le multiculturalisme canadiens.

Travaillant pour des employés canadiens permutants et servant les Canadiens à l'étranger, les deux affirment que les Canadiens ne sont pas toujours comme les habitants de leurs pays d'origine. Toutefois, grâce à la formation, elles en sont venues à comprendre ce qui façonne les Canadiens et à les apprécier pour ce qu'ils sont. « Nous devrions accepter les autres cultures et ce qui les accompagne », affirme Ain.

Lidia ajoute que les outils et l'aspect pratique de la formation « signifient que je vais pouvoir être plus efficace dans mon emploi et comprendre les Canadiens avec lesquels je travaille ».

Nancy Thorpe, qui est gestionnaire du programme des ERP au Centre d'apprentissage des services ministériels de l'ICSE, affirme que de nombreux ERP trouvent le Canada beaucoup moins hiérarchisé que leur pays d'origine. Par ailleurs, la plupart des ERP subissent un certain choc culturel au Canada, surtout ceux des pays chauds qui visitent le pays en hiver.

La visite à l'administration centrale aide à donner aux ERP « une meilleure vue d'ensemble », ajoute Nancy, ce qui favorise un travail d'équipe plus efficace entre les missions et l'administration centrale.



Un groupe de 25 ERP est venu à Ottawa en février pour suivre le programme au Canada.



(de gauche à droite) Ain Ali et Lidia Morales affirment que la formation interculturelle qu'elles ont reçue est très précieuse.

Une étape importante pour les langues

L'année 2009-2010 marque un important jalon dans l'histoire du Canada alors que la *Loi sur les langues officielles* célèbre ses 40 ans. À cette occasion, nous nous sommes entretenus avec l'ambassadeur du Canada à Paris, Marc Lortie.

NM: Vous avez eu une carrière remarquable au sein du Ministère.

J'y suis entré en 1971. J'arrivais de Québec, fraîchement diplômé en sciences politiques de l'Université Laval. Au fil des ans, j'ai vécu des expériences sur le plan professionnel qui ont été aussi stimulantes que variées — et c'est encore le cas. Quand j'ai commencé, j'étais plutôt mal à l'aise en anglais et pendant mes premières années, j'ai travaillé presque exclusivement en français. J'évitais d'être confronté à une situation où on parlait l'anglais.

NM: En 1971, comment se portait l'utilisation des deux langues officielles?

Le bilinguisme commençait à être une réalité, mais disons que c'était plutôt compliqué pour un jeune francophone.

NM: Quel pays pourrait représenter un excellent modèle de bilinguisme ou même de multilinguisme?

Certainement pas la France, quoique de plus en plus de jeunes Européens, y compris les Français, se mettent à l'apprentissage des langues étrangères à cause de leur appartenance à l'Union européenne. Ils ont besoin de parler plusieurs langues pour communiquer entre eux. Ici, en France, on voit la jeune génération parler l'anglais avec beaucoup plus de facilité qu'il y a 20 ans.

NM: Quel est le plus grand avantage d'avoir une connaissance des deux langues officielles?

Pouvoir travailler en français et en anglais est un atout formidable. C'est un outil de travail indispensable qui nous permet d'œuvrer tant au sein des pays francophones qu'anglophones.

NM: Êtes-vous optimiste face aux minorités de langue officielle au Canada?

Près de 400 000 jeunes anglophones sont dans des classes d'immersion, et je constate que de plus en plus, les jeunes Québécois deviennent bilingues. Je suis très optimiste pour l'avenir. Toutefois, les choses progressent lentement et il faut constamment mettre l'épaule à la roue, pour ainsi dire, afin de s'assurer que le bilinguisme ne régresse pas.

NM: Quel serait le message à véhiculer aux nouvelles recrues?

Appliquez-vous très rapidement au début de votre carrière à devenir bilingue. Si vous avez certaines difficultés, n'hésitez pas à demander une affectation dans un pays francophone ou anglophone, selon le cas. Votre bilinguisme sera un acquis précieux tout au long de votre carrière.

NM: Plusieurs pays prennent les moyens nécessaires pour préparer les jeunes à faire face à une économie mondiale fondée sur le multilinguisme. Le Canada est-il prêt?

Sur le plan linguistique, les jeunes sont mieux outillés que nous l'étions; mais comme pays, nous devons investir davantage dans l'apprentissage des langues. C'est un enrichissement énorme sur le plan personnel.

NM: Comment la fonction publique peut-elle mieux refléter la valeur ajoutée liée à la connaissance des deux langues?

Elle se doit d'être exemplaire au niveau du bilinguisme — et la barre est haute. Il ne faut pas perdre de vue l'importance du bilinguisme au sein de notre fonction publique: cela nous permet d'offrir de meilleurs services à nos citoyens et d'assurer ainsi un avenir meilleur au Canada.



Marc Lortie

À défaut d'être sur place

La technologie des webinaires aide à faire connaître le modèle axé sur le commerce d'intégration. Par Simon-Pierre Rhéaume

Vous êtes confortablement installé à votre poste de travail, casque d'écoute sur les oreilles, en train de regarder un séminaire sur votre écran d'ordinateur. La question suivante apparaît : *Pouvez-vous expliquer le commerce d'intégration à un collègue? Choisissez une réponse : 1) Oui, le commerce d'intégration, je ne vis que pour ça. 2) Je comprends ce que c'est, mais je ne pourrais pas l'expliquer. 3) Le QUOI d'intégration?*

Telle est la question qui ouvre la discussion dans une nouvelle série de webinaires interactifs sur le modèle axé sur le commerce d'intégration (MCI), que le sous-ministre du Commerce international, Louis Lévesque, a lancée en novembre dernier. Les participants qui ont choisi la réponse 3 ont de la chance, car le webinaire explique le concept. Les webinaires sont conçus pour aider les délégués commerciaux et leurs adjoints, partout dans le monde, à mieux comprendre la façon de faire des affaires aujourd'hui.

QU'EST-CE QUE LE COMMERCE D'INTÉGRATION?

Le « commerce d'intégration » est un concept qui décrit les différentes manières dont les entreprises agissent pour créer de la valeur. L'époque où le commerce international se limitait à l'exportation de biens et de services est bien révolue. Aujourd'hui, les entreprises doivent assumer différents rôles : exportateur, investisseur, producteur, innovateur et importateur.

Voilà pourquoi le MCI, qui fait partie du Programme de transformation du MAECI, a été élaboré pour mieux harmoniser la culture organisationnelle du Ministère avec une économie mondiale qui est de plus en plus intégrée et complexe.

Notre culture de travail bénéficiera d'une collaboration plus étroite entre l'administration centrale, les bureaux régionaux et les missions à l'étranger, ce qui nous permettra d'anticiper les besoins en évolution des clients et de nous y adapter. Bref, nous pourrions mieux servir nos clients canadiens, tout en contribuant à la prospérité du Canada.

« Nous devons nous comporter comme une société de services professionnels, explique M. Lévesque, qui a présenté les deux premiers webinaires sur le MCI, les 25 novembre et 17 décembre. Notre principale ressource, c'est le talent et le temps de nos employés, et nous devons utiliser cette ressource là où nous pouvons optimiser sa valeur. »

UNE OCCASION D'ENGAGER UN DIALOGUE

Dans plus de 150 bureaux un peu partout dans le monde, les employés du MAECI qui travaillent au commerce doivent partager une vision commune en vue d'atteindre des objectifs communs. Les webinaires constituent un moyen idéal d'encourager le dialogue, malgré la distance, en tirant le maximum des nouvelles technologies pour faire participer à la fois les employés et la haute direction.



LES WEBINAIRES : UN OUTIL DE PREMIER PLAN

Webinaire est un mot abrégé pour « séminaire donné dans le Web ». Un webinaire consiste généralement en une présentation de diapositives dans le Web, accompagnée de la voix et de l'image vidéo du présentateur. Il offre des outils qui permettent aux participants d'interagir avec l'animateur et entre eux, par exemple par le clavar-dage et des sondages. Les participants peuvent écrire leurs questions et recevoir des réponses en temps réel.

UN OUTIL EFFICACE

« Les webinaires de formation me permettent de poser des questions aux participants et d'inviter chacun à participer, déclare le directeur adjoint à la Direction du renouveau du Service des délégués commerciaux, Gilles Potvin. Quand je pose une question en classe, une ou deux personnes répondent. Mais dans un webinaire, grâce à l'anonymat virtuel, même les plus timides ont envie de répondre. »

UNE TECHNOLOGIE QUI PERMET DE GAGNER DU TEMPS

La fonction de réaction instantanée permet au formateur de faire une pause, de revenir au besoin sur un concept, puis de poursuivre, confiant que les participants ont bien saisi. Cette approche a amélioré les cours donnés en classe, par exemple le cours Initiative d'apprentissage mondiale 2. Les étudiants qui ont d'abord participé à un webinaire arrivent en classe mieux préparés et l'apprentissage est optimisé.



Le sous-ministre Louis Lévesque (au micro à droite) s'adresse aux participants régionaux lors du premier webinar sur le MCI qui s'est tenu le 25 novembre. À la table : l'animateur André-Marc Lanteigne, Simon-Pierre Rhéaume, Marie-Louise Hannan et Grant Manuge.

Des centaines de personnes ont participé aux webinaires jusqu'à présent et la rétroaction de certains des participants démontrent qu'ils connaissent un succès retentissant. Les participants déclarent avoir eu du plaisir à s'exprimer au moyen d'une boîte de clavardage et de questions de sondage en direct. Une personne a souligné que les webinaires sont « productifs et attrayants, beaucoup plus qu'une conférence téléphonique! », et une autre applaudit ce « pas dans la bonne direction pour communiquer les idées de la haute direction sur divers enjeux ».

On continuera à offrir les webinaires sur le MCI aux employés du commerce international partout dans le monde, aux dires du directeur général des Opérations du Service des délégués commerciaux, Grant Manuge : « Il s'agit d'un outil précieux pour aider le réseau commercial à communiquer avec le reste du Ministère et travailler ensemble de manière efficace ». Les sous-ministres adjoints régionaux animeront les autres webinaires de la série, a-t-il expliqué, « et aborderont une foule de sujets dans le but d'appuyer la mise en œuvre du MCI ». Des enregistrements des séances sont disponibles dans l'intranet, en anglais et en français.

Cette technologie permet au MAECI de parler du MCI de manière interactive et invitante. De plus, la prochaine fois que l'on demandera au personnel commercial d'expliquer le commerce d'intégration, il devrait être en mesure de répondre : Oui, le commerce d'intégration, je ne vis que pour ça!

Simon-Pierre Rhéaume est délégué commercial à la Direction du renouveau du Service des délégués commerciaux.

« Notre principale ressource, c'est le talent et le temps de nos employés, et nous devons utiliser cette ressource là où nous pouvons optimiser sa valeur. »

—Louis Lévesque,
sous-ministre du Commerce international

Le nouveau ministre du Commerce international

Depuis sa nomination le 19 janvier comme ministre du Commerce international, l'honorable Peter Van Loan a mis la dernière main à une entente sur les dispositions Buy American et dirigé un ambitieux programme de promotion du Canada auprès des investisseurs étrangers pendant les Jeux d'hiver de 2010 à Vancouver, et ce, dans le cadre de l'Initiative pour les dirigeants d'entreprise de calibre mondial. Le commerce joue un rôle déterminant pour soutenir la reprise économique au Canada; de plus, le ministre Van Loan entend concentrer ses efforts afin de favoriser la libre circulation des biens, des services et des personnes.

Le ministre Van Loan détient plusieurs diplômes universitaires, notamment un diplôme en droit de l'Osgoode Hall Law School. Avant sa nomination au MAECI, il était ministre de la Sécurité publique. Pour de plus amples renseignements, lisez la biographie du ministre Van Loan dans le site du MAECI.



[Afrique du Sud]

Coup franc pour la liberté dans la nouvelle Afrique du Sud

Par Valery Yiptong et Geoff White

Tout autour du haut-commissariat du Canada à Pretoria, les routes résonnent du grondement des camions, des niveleuses et des grues. Autrefois situé au bout d'une rue tranquille bordée de sycomores, le bureau principal du Canada en Afrique du Sud se trouve maintenant à proximité du site de construction de la principale gare du Gautrain, un réseau ferroviaire à grande vitesse construit par un consortium dirigé par Bombardier, qui liera l'aéroport international O. R. Tambo à Pretoria et Johannesburg.

Du 11 juin au 11 juillet, l'Afrique du Sud sera l'hôte de la Coupe du monde 2010 de la FIFA; ce sera la première fois que ce tournoi aura lieu en sol africain. En prévision de cet événement très attendu, une bonne partie de l'Afrique du Sud s'est transformée en un site de construction géant. L'installation de la nouvelle ligne de chemin de fer ainsi que la construction et la modernisation des stades et autres projets d'infrastructure ont entraîné la création de nombreux emplois qui, dans une certaine mesure, ont contribué à protéger le pays de la récession mondiale.

TÉMOIN DE L'HISTOIRE

Le 10 février, l'Afrique du Sud a célébré le 20^e anniversaire de la libération de Nelson Mandela, événement qui, à l'époque, a marqué le début de la fin du régime de l'apartheid. Les premières élections démocratiques du pays ont eu lieu en 1994, et le Congrès national africain les a remportées. M. Mandela est devenu le premier président noir de la nouvelle Afrique du Sud multiraciale et démocratique.

Les représentants du Canada en Afrique du Sud n'ont pas seulement été témoins de cette transition; certains y ont également joué un rôle.

Moses Nnawe, un employé recruté sur place (ERP) du haut-commissariat à Pretoria, qui occupe un poste de chauffeur depuis 1985, a connu ces années historiques au cours de sa carrière. Toujours impeccablement vêtu et facilement reconnaissable à ses cravates de marque, Moses a vu, au cours des ans, 10 chefs de mission canadiens présider aux intérêts des Canadiens. « Faites galoper les chevaux ! », se rappelle-t-il avoir entendu lui dire au début des années 1990 l'ambassadeur Chris

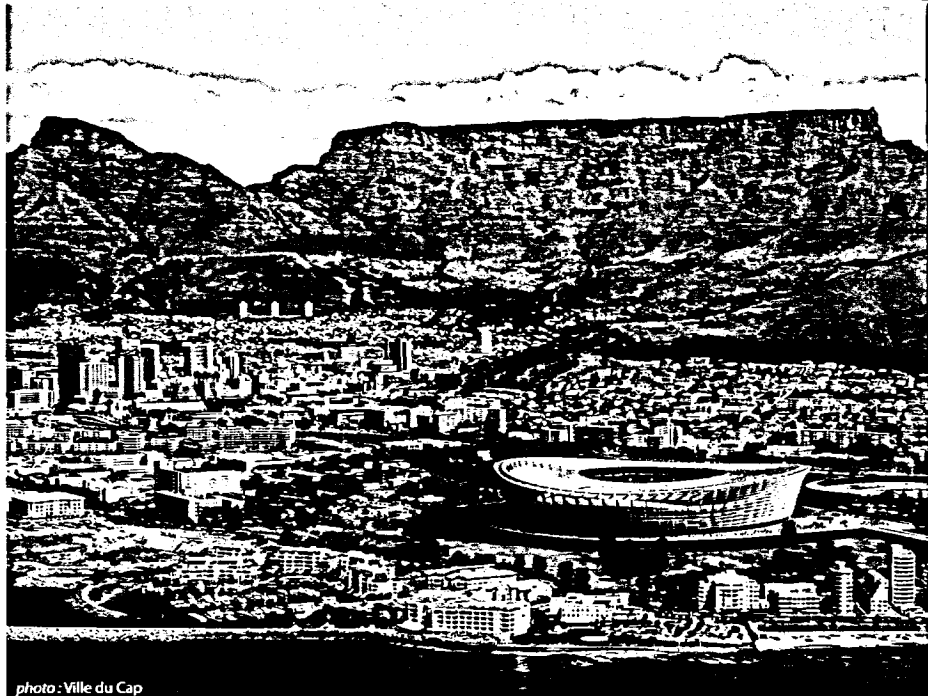


photo : Ville du Cap

Le stade, au Cap, en Afrique du Sud, accueillera la Coupe du monde de la FIFA de 2010. Ce sera la première fois que le tournoi se déroulera en sol africain.

Westdal, pressé d'arriver à un autre rendez-vous. Cette anecdote est peut-être un reflet du dynamisme des efforts déployés par les diplomates canadiens, au mépris parfois, disons-le, des codes habituels de la diplomatie.

Moses se souvient d'avoir conduit John Schram, agent politique à Pretoria au milieu des années 1980, à des rassemblements illégaux du Congrès national africain dans les townships où l'usage de bombes lacrymogènes était chose courante. Il se trouvait également avec M. Schram lorsque celui-ci se tenait près des arrêts d'autobus pour aider des Noirs à monter dans des véhicules réservés aux Blancs, ou qu'il se présentait dans des hôpitaux réservés aux Blancs en insistant pour que des Noirs y soient admis.

ÉTATS DE SERVICE ANTI-APARTHEID

L'appui aux droits politiques contre un régime répressif faisait partie de la stratégie diplomatique du Canada. Des fonctionnaires de l'Afrique du Sud se rappellent encore aujourd'hui que le haut-commissariat travaillait en étroite collaboration avec le mouvement syndical pour lutter contre l'apartheid.

En effet, les états de service anti-apartheid du Canada remontent à loin. La question de savoir si l'Afrique du Sud a été éjectée du Commonwealth en 1961 ou s'en est retirée d'elle-même prête encore à discussion. On sait cependant que le gouvernement de John Diefenbaker a pour le moins joué un rôle de catalyseur dans l'affaire, le Canada étant le seul pays blanc du Commonwealth à s'opposer à l'inclusion de l'Afrique du Sud.

En 1987, lors de la réunion des chefs de gouvernement du Commonwealth à Vancouver, Brian Mulroney s'est adressé à son amie Margaret Thatcher, une



La gouverneure générale Michaëlle Jean et l'ancien président Thabo Mbeki sur les marches des édifices de l'Union à Pretoria, en 2006



Le chauffeur Moses Nnawe (à gauche) et l'agent politique John Schram, à Pretoria au milieu des années 1980



Des amateurs de soccer encouragent leur équipe nationale.

conservatrice sur la même longueur d'onde que lui, et l'a incitée à proposer fermement des sanctions économiques contre l'Afrique du Sud.

LE CANADA ET LA NOUVELLE AFRIQUE DU SUD

Le Canada entretient d'excellentes relations avec la nouvelle Afrique du Sud. En 1994, il a rétabli des relations diplomatiques complètes avec celle-ci et ouvert un bureau commercial à Johannesburg. La Déclaration des droits de 1996, inscrite dans la Constitution de l'Afrique du Sud, a été fortement influencée par la Charte des droits et libertés du Canada. En 2001, Nelson Mandela a été fait citoyen honoraire du Canada.

Les liens entre le Canada et l'Afrique du Sud offrent aujourd'hui d'énormes possibilités. Le pays est le troisième partenaire commercial africain du Canada, après l'Algérie et l'Angola; il est également, et de loin, la plus importante destination des exportations canadiennes en sol africain. En 2008, le commerce de marchandises entre les deux pays s'est élevé à près de 1,8 milliard de dollars. Les investissements canadiens sont largement concentrés dans le domaine minier, l'exploration, l'extraction et les services; les investissements miniers du Canada en Afrique du Sud sont estimés à 2,24 milliards de dollars.

UNE MISSION EXIGEANTE

Relever les défis et saisir les occasions découlant de nos relations avec l'Afrique du Sud font partie du quotidien de cette mission effervescente. Comme l'ont fait remarquer aimablement des fonctionnaires d'Afrique du Sud, les quatre derniers hauts-commissaires du Canada ont été des femmes : Lucie Edwards, Sandelle Scrimshaw, Ruth Archibald et, depuis septembre, Adèle Dion.

Le poste est exigeant. La mission compte 22 employés canadiens et 49 employés recrutés sur place répartis dans huit programmes. Elle est également accréditée auprès de la Namibie, du Lesotho, de Madagascar et de Maurice.

Ces deux dernières décennies, le Canada a fourni à l'Afrique du Sud plus de 200 millions de dollars en aide au développement. Parmi les priorités les plus élevées se trouve le VIH/sida, qui affecte environ 18 p. 100 de la population adulte. Une autre priorité est de renforcer la capacité de l'Afrique du Sud à dispenser les services gouvernementaux; de fait, le caractère inadéquat des administrations locales a causé beaucoup d'agitation dans les townships pauvres.

Darshana Pema est une ERP qui occupe un poste d'agente de développement pour l'Agence canadienne de développement international. Originaire d'Afrique du Sud, elle est la dernière recrue du haut-commissariat. Darshana a fait connaissance avec le Canada en passant une année à Moose Jaw, en Saskatchewan, en 2003, dans le cadre du programme Rotary International Exchange. Depuis son arrivée à la mission il y a quatre mois, elle trouve l'expérience enrichissante; elle affirme qu'il est très valorisant de pouvoir aider son pays dans des domaines de la plus haute importance pour son avenir.

LA FIÈVRE DE LA COUPE DU MONDE

Le soccer n'a pas chez les fanatiques de sport canadiens l'importance qu'il a en Afrique du Sud. Comme leur équipe ne s'est pas qualifiée pour la Coupe du monde, les Canadiens n'auront pas le bonheur de suivre les exploits de leurs représentants, comme pourront le faire les Sud-Africains avec leurs Bafana Bafana bien-aimés (Les Gars).

Néanmoins, le Canada sera présent grâce à K'Naan, un Canadien d'origine somalienne dont la chanson Wavin' Flag a été choisie comme hymne officiel de la Coupe du monde 2010 de la FIFA. Cette chanson résonnera dans toute l'Afrique du Sud et sur les chaînes de diffusion internationales — et qui sait, peut-être servira-t-elle à inspirer de nouvelles réalisations après que les joutes pour lesquelles elle a été écrite seront tombées dans l'oubli.

Valery Yiptong est une ERP qui occupe un poste d'agente des affaires publiques au haut-commissariat à Pretoria; elle a occupé également des postes d'ERP dans les missions du Canada à Cape Town et à Johannesburg. Geoff White est conseiller politique à Pretoria.

Coup d'œil [Afrique du Sud]

Capitales : **Cape Town (législative)**

Pretoria (administrative)

Bloemfontein (judiciaire)

Population : **48,7 millions d'habitants**

Langues officielles : **afrikaans, anglais,**

ndebele, sesotho, sesotho sa leboa,

setswana, swati, tsonga, venda,

xhosa, zoulou

Superficie totale : **1,2 million de km²**

PIB par habitant : **6 600 \$ (2008)**

Monnaie : **rand (ZAR)**

Exportations du Canada vers l'Afrique du Sud : **944 millions de dollars (2008)**

Importations du Canada en provenance d'Afrique du Sud : **844 millions de dollars (2008)**

Silhouette de Johannesburg

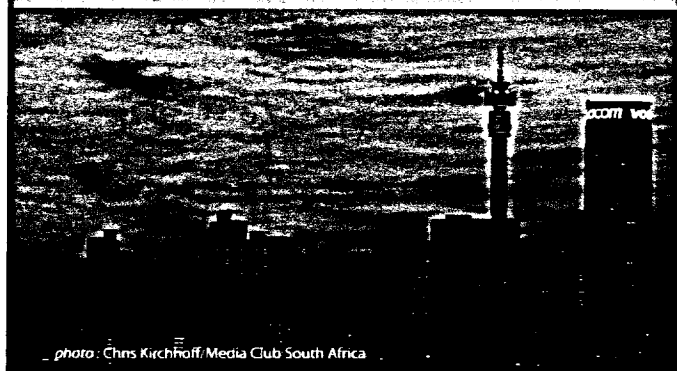


photo : Chns Kirchneroff, Media Club South Africa

[Vienne] Cinq endroits à ne pas manquer

Vienne est un haut lieu du tourisme. La ville, située en bordure occidentale du bassin de Vienne, au pied des Alpes, offre aussi la forêt viennoise, désignée réserve de la biosphère par l'UNESCO. Et selon Jelena Dadic, ERP à la délégation du Canada auprès de l'OSCE, quand Vienne est envahie par une marée de touristes et de résidents affairés, « presque chaque recoin, chaque café et chaque rue se présentent comme une petite oasis de paix et de tranquillité. Il suffit de chercher. »



photo : Office de tourisme de Vienne/
Popp-Hackner

LE BRUNNENMARKT

Pour le petit déjeuner ou le brunch, le district pittoresque d'Ottakring, le nouveau quartier de Vienne très à la mode, est l'endroit où se retrouver. Avec son petit côté méditerranéen en pleine Europe centrale, le Brunnenmarkt exhale un fort parfum turc. De nombreux jeunes artistes ont ouvert boutique aux alentours, faisant de ce marché et de l'Yppenmarkt voisin l'un des quartiers les plus électrisants de la ville.

Employée recrutée sur place de la délégation du Canada auprès de l'OSCE, Jelena Dadic est coordonnatrice de programme.

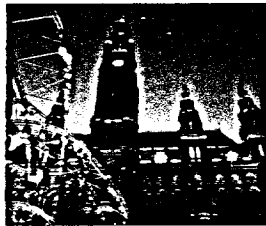


photo : Office de tourisme de Vienne/
Günther Ezsöl

LES ACTIVITÉS DE PLEIN AIR

Chaque année, de janvier à mars, la façade somptueusement illuminée du Rathaus (hôtel de ville) de Vienne sert de toile de fond à une patinoire de 600 mètres de long, avec plusieurs allées de curling et une grande tente chauffée qui regorge de délicieux plats autrichiens. L'été, le parc se transforme pour devenir un cinéma ou accueillir une scène en plein air. Les vacanciers peuvent aussi profiter d'une plage en ville, aménagée sur les berges du canal du Danube.



photo : Office de tourisme de Vienne/
Popp-Hackner

LES RANDONNÉES

Tout juste aux limites de la ville, il est possible de faire des randonnées dans la forêt de Vienne, sur les coteaux environnants et le long de la route des vins. La marche n'est pas très ardue, encore qu'il soit possible de vous rendre sur les hauteurs en autobus et de redescendre à votre rythme vers le centre-ville. Dégustation de vins remarquables et plaisir de découvrir des panoramas à couper le souffle : voilà le programme qui vous attend! La piste longue de 10 kilomètres serpente à travers les vignobles et offre plusieurs vues magnifiques sur la ville et le Danube.

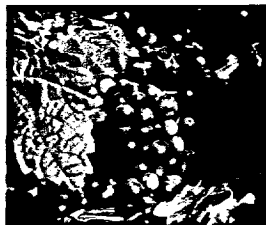


photo : Office de tourisme de Vienne/Heinz
Angermayr

LES TAVERNES À VIN (HEURIGER)

En faisant la tournée des vignobles autour de Vienne, arrêtez-vous au Heuriger de Grinzing et dégustez le cru local de l'année, accompagné du plat gastronomique qui lui convient. Les Heuriger, ou tavernes à vin, offrent un mélange de convivialité urbaine et d'ambiance viticole. Elles font autant partie des curiosités viennoises que la grande roue du Prater, le château de Schönbrunn, les Petits chanteurs de Vienne ou les étalons lipizzans.



photo : Festival Jazz à Vienne

LE FESTIVAL DE JAZZ DE VIENNE

Vienne, c'est beaucoup plus que les valse, l'opéra et la musique classique. Un autre grand événement annuel qui fait toujours parler de lui est le Festival de jazz, qui a lieu durant tout l'été. Les spectacles se déroulent sur des scènes extérieures et dans différents lieux un peu partout dans la ville, notamment dans l'enceinte du magnifique Opéra national de Vienne.

Les négociations oubliées



Par Pam Isfeld

À juste titre, les Canadiens sont fiers de l'importance que leur pays attache au règlement des conflits internationaux. Et pourtant, combien d'entre nous savent que les premiers et les seuls pourparlers de paix internationaux qui ont eu lieu sur notre sol se sont tenus à Niagara Falls, Ontario, en 1914?

Ou encore qu'il s'agissait, tenez-vous bien, d'un effort de médiation auquel prenaient part l'Argentine, le Brésil et le Chili au sujet d'un différend entre les États-Unis et le Mexique?

D'une manière ou d'une autre, ce moment sans grand retentissement, mais néanmoins important, était sorti de notre mémoire collective jusqu'à ce que Michael Small, sous-ministre adjoint aux Ressources humaines, passe un an à Harvard à rassembler tous les détails de l'affaire. Le résultat de son travail, *The Forgotten Peace*, constitue une intéressante étude de cas sur la médiation et nous fait revivre un moment où les yeux du monde étaient tournés vers le Canada, peut-être même pour la première fois.

L'histoire commence le 22 avril 1914. Le président des États-Unis, Woodrow Wilson, envoie des Marines au port de Veracruz, au Mexique, pour tenter d'écarter le général Victoriano Huerta, qui a pris le pouvoir après un coup d'État. Dans un dernier effort pour éviter la guerre, l'Argentine, le Brésil et le Chili se proposent pour agir comme médiateurs de négociations de paix. Le Canada est alors considéré comme un terrain neutre pour la tenue de pourparlers.

Michael puise à de nombreuses sources, notamment une sélection de caricatures politiques et une pièce en un acte, pour saisir et décrire l'atmosphère entourant cet événement. Son livre donne un précieux aperçu des défis auxquels se heurtent encore aujourd'hui les médiateurs et négociateurs.

The Forgotten Peace donne un bref compte rendu, à la fois divertissant et révélateur, d'un court moment de l'histoire du Canada qui mériterait plus d'attention.

Pam Isfeld est directrice adjointe à la Direction du Moyen-Orient et présidente de l'Association professionnelle des agents du service extérieur.

The Forgotten Peace: Mediation at Niagara Falls, 1914, par Michael Small, Les Presses de l'Université d'Ottawa, 152 pages, 24 \$.

Cinq nouveaux titres incontournables

Voici quelques nouveaux livres disponibles à la Bibliothèque Jules-Léger du MAECI :

1. *The Drunkard's Walk: How Randomness Rules Our Lives*, de Leonard Mlodinow. Mélangeant sciences exactes et démarche décontractée, M. Mlodinow présente ici un cours intensif sur la façon dont les lois mathématiques du hasard et de la statistique influent sur notre vie de tous les jours.

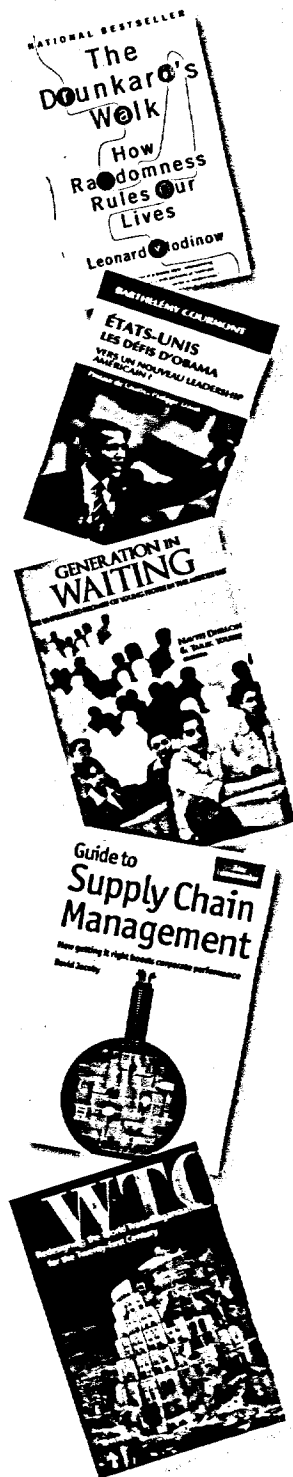
2. États-Unis — Les défis d'Obama — Vers un nouveau leadership américain?, de Barthélémy Courmont. Voici un livre tout indiqué pour quiconque cherche à mieux saisir les défis que devra relever le président Obama en vue de concrétiser sa promesse de changement.

3. *Generation in Waiting: The Unfulfilled Promise of Young People in the Middle East*, publié sous la direction de Navtej Dhillon et Tarik Yousef. Dans ce volume de la Brookings Institution Press, les auteurs examinent les défis complexes que doivent relever les jeunes au Moyen-Orient. Ils préconisent de plus grands investissements pour aider le tiers de la population qui souffre d'une grave exclusion économique et sociale en raison de l'éducation inférieure aux normes, du taux de chômage élevé et de la pauvreté dans la région.

4. *Guide to Supply Chain Management*, de David Jacoby. Produit par *The Economist*, ce guide explique avec concision, tout en étant complet, les principes de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et son incidence sur le commerce mondial; le tout est accompagné d'exemples concrets et d'anecdotes.

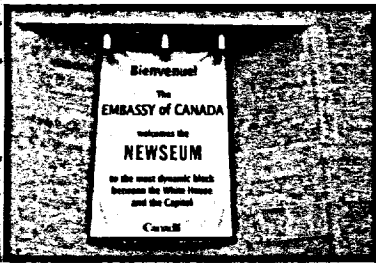
5. *Redesigning the World Trade Organization for the Twenty-first Century*, publié sous la direction de Debra P. Steger. Ce livre offre une analyse unique du fonctionnement actuel de l'Organisation mondiale du commerce et avance des propositions qui serviront vraisemblablement de base pour réformer cette organisation dans l'avenir.

Liste compilée par le personnel de la Bibliothèque. Pour de plus amples renseignements sur les services et les ressources de la Bibliothèque, consultez le wiki de la Bibliothèque Jules-Léger.



Se servir de la nouvelle

À la rencontre de nos voisins : Un nouveau musée juste à côté de notre ambassade à Washington, D.C., qui explore cinq siècles d'histoire de la presse — et qui met le Canada en vedette. Par Eric Portelance



L'ambassade du Canada a accueilli le nouveau musée avec une banderole.

Point d'intérêt

Le site Web de Newseum (www.newseum.org) propose une excellente carte interactive des journaux du monde. En plaçant votre curseur sur une mappemonde, vous pouvez lire les grands titres des journaux de Tbilissi, en Géorgie, de Bratislava, en Slovaquie, et de Mondova, au Mexique, entre autres. Un double clic permet d'agrandir la page et de mieux voir; certains liens mènent au contenu entier du journal choisi. Découvrez ce qui fait la manchette sur la scène locale et internationale!

À Washington, D.C., rien n'illustre mieux l'amitié canado-américaine que l'emplacement privilégié de notre ambassade, sur l'avenue Pennsylvanie, à quelques pas du Capitole et du National Mall. C'est la seule mission diplomatique qui se dresse entre la Maison-Blanche et la colline du Capitole — aucun autre pays ne bénéficie d'un tel emplacement stratégique.

Notre plus proche voisin sur « America's Main Street » est le Newseum, un musée de 23 000 m² ouvert depuis avril 2008, qui explore cinq siècles d'histoire de la presse.

Érigé sur le dernier terrain disponible de l'avenue, le Newseum n'est séparé que par 20 centimètres de l'ambassade du Canada. Inutile de dire que la conception de l'édifice a nécessité, pendant toute la construction, un partenariat étroit entre notre équipe chargée des ressources matérielles et les architectes du musée.

Cette relation demeure solide encore aujourd'hui. En février 2007, l'ambassade a organisé un petit déjeuner pour les attachés de presse du 110^e Congrès. Le groupe arborait des casques de protection marqués aux logos Newseum, ambassade du Canada et liencanada.com, le temps d'une visite exclusive au chantier voisin.

Le Newseum devait ouvrir ses portes à l'automne de cette année-là, mais les travaux ont pris du retard. Faute d'un lieu permettant d'accueillir 800 professeurs de journalisme invités à l'inauguration, le Newseum a communiqué avec notre service de relations publiques, et nous avons volontiers accepté d'accueillir l'événement dans les jardins de l'ambassade. Le Newseum y a dressé un chapiteau géant et ses invités ont ainsi pu avoir un avant-goût de l'édifice presque achevé.

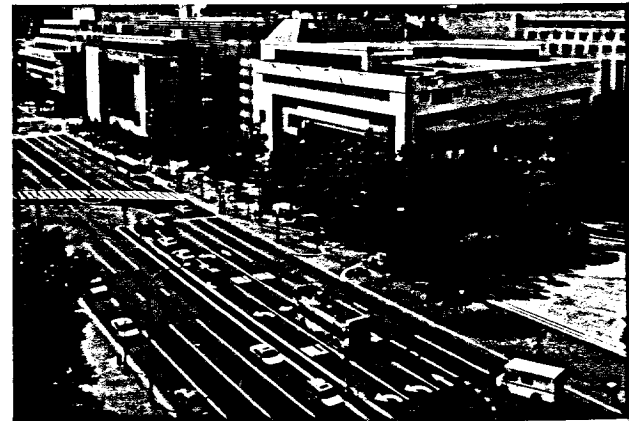
Avant que le musée n'ouvre ses portes au grand public, tous les employés de l'ambassade ont été conviés, avec leur famille, à une visite gratuite. Depuis, nous continuons de profiter d'une entrée libre, en plus de payer moins cher au restaurant du Newseum, dont le célèbre chef Wolfgang Puck est le traiteur.

Le Newseum présente des expositions temporaires qui se succèdent constamment. Dans sa collection permanente, le musée expose une partie du mur de Berlin, la tour des communications qui trônait au sommet du World Trade Center et des « unes » historiques parues dans les journaux. Les visiteurs peuvent aussi vivre l'expérience d'un film en « 4D » relatant les événements dramatiques qui ont marqué l'histoire du journalisme.

Chaque dimanche, l'émission *This Week* de la chaîne ABC est enregistrée au studio Knight du Newseum, avec des vues de l'ambassade et du Capitole en toile de fond. L'an dernier, c'est du toit du Newseum que CNN a diffusé l'assermentation de Barack Obama à titre de président. On pouvait apercevoir des drapeaux canadiens flottant au vent derrière les animateurs Wolf Blitzer et Anderson Cooper, ce qui a amené Wonkette à déclarer sur son blogue très populaire de la région de D.C. que « CNN navigue désormais sous pavillon canadien. »

Chaque matin, la une de différents journaux du monde entier apparaît sur la façade du Newseum. Tout près de l'ambassade, il y a toujours un journal canadien qui rappelle en toute simplicité notre partenariat et le lien qui unit nos deux pays.

Eric Portelance est un ERP chargé de la promotion des intérêts canadiens à Washington.



L'ambassade du Canada (à l'avant) ne se trouve qu'à 20 centimètres du Newseum, sur l'avenue Pennsylvanie.



Le Mozart en moi

Par Simon Dinkala

Employé recruté sur place (ERP) à l'ambassade du Canada à Kinshasa, je travaille comme agent de développement pour l'ACDI. Ma journée de travail commence à 7 h 30 et se termine à 16 h; dès 16 h 1, une nouvelle journée s'amorce, et souvent, sans que je sache trop comment elle se terminera!

En 2006, j'ai fondé une petite entreprise qui, aujourd'hui, occupe une bonne part de mon temps libre. Je l'ai nommée Dicrabe en l'honneur du surnom que j'avais quand j'étais jeune. Mes amis m'appelaient ainsi car si on retire la première syllabe de mon nom de famille, celui-ci devient Nkala, ce qui signifie « crabe » en kikongo, la langue que l'on parle dans l'Ouest de la République démocratique du Congo.

L'activité principale de mon entreprise, qui occupe trois petits immeubles, tourne autour de la moulée pour porcs; celle-ci est conçue en écrasant les résidus de noix de palmiers, qui servent à faire de l'huile, pour obtenir des granulés. Des agriculteurs locaux apportent ces noix de palmiers; moyennant un faible coût, nous les broyons et remettons le produit fini aux agriculteurs qui s'en servent pour leur bétail. De même, nous vendons des produits frais tels que du poisson et de la viande, des blocs de glace ainsi que du poisson séché salé que nous produisons.

J'adore la musique et elle m'inspire. Aussi, récemment, j'ai ajouté un nouvel élément, très différent, aux activités de Dicrabe: un studio d'enregistrement pour les artistes locaux. Il y a là tout l'équipement nécessaire pour réaliser des enregistrements de qualité, ainsi que deux ingénieurs de son professionnels dont l'un m'apprend à jouer de la guitare.

Le studio est devenu pour moi une source d'inspiration, et à 57 ans je suis devenu musicien. Je passe des heures à écrire et à revoir des paroles, à écouter mes enregistrements et réenregistrements, et ce, jusqu'à ce que je sois satisfait de mon interprétation.

En ce moment, je prépare deux albums avec des messages qui portent. Le premier, *Nza tubula Nzango*, comprend six chansons en kikongo, qui évoquent la culture de ma région. C'est un véritable appel aux



Simon Dinkala trouve une source d'inspiration dans son nouveau studio d'enregistrement où il prépare deux albums.

gens afin qu'ils travaillent fort et cessent leurs comportements négatifs comme la consommation de drogue et d'alcool, le vol et la destruction de l'environnement. Des messages sur le sida, les études, le respect du bien communautaire et des droits d'autrui y sont également véhiculés.

Je travaille aussi avec un groupe de danseurs et d'acteurs de théâtre populaire pour réaliser des vidéos en vue de faire la promotion de mes chansons et surtout de propager la nouvelle danse NZANGO que j'ai créée.

Le deuxième album, intitulé *Simon Dinkala, alinga Savoka*, comprend 10 titres en français et en lingala (une langue surtout parlée à Kinshasa) et porte sur des sujets variés comme la moralité et des aspects de la vie courante de la société congolaise.

Je consacre beaucoup de temps à ce nouveau passe-temps. Enregistrer de la musique et gérer ma petite entreprise est très exigeant, mais c'est aussi une grande source de satisfaction, même si cela veut dire que je me couche rarement avant minuit.

Simon Dinkala est un ERP et un agent de développement à l'ambassade du Canada à Kinshasa, en République démocratique du Congo.



Un programme primé devient plus accessible

Par Guillaume Parent

En 1985, un groupe d'agents commerciaux de Buffalo a invité des gens d'affaires canadiens au consulat général pour participer au programme Nouveaux exportateurs aux États frontaliers (NEEF), une séance intensive d'une journée sur la manière de faire des affaires chez nos voisins du Sud.

Bien que le programme soit toujours actif 25 ans plus tard, de moins en moins de gens d'affaires sont prêts à se rendre à Buffalo pour la formation. De plus, l'été dernier, une équipe d'agents à Ottawa et à Buffalo a décidé de relever le défi de refondre le cours d'origine pour mieux rejoindre les clients. Ces efforts ont débouché sur une série de webinaires qui présentent des aspects ciblés du NEEF dans le Web.

La série, intitulée Exportation É.-U., compte de nombreux avantages; de plus, elle touche un nouveau public, plus vaste; et élimine les frais de déplacement. Selon les participants, c'est une excellente façon de fournir des renseignements précieux aux entreprises qui souhaitent faire leur entrée sur le marché américain.

En décembre dernier, le programme mis à jour a remporté le Prix d'excellence des sous-ministres pour la transformation — dont c'était la première édition — pour avoir contribué à harmoniser les activités du MAECI avec les priorités du gouvernement et à améliorer les services aux Canadiens.

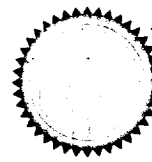
Pour en apprendre davantage sur la série de webinaires Exportation É.-U ou pour visionner des webinaires antérieurs par le biais du Délégué commercial virtuel, consultez le site du Service des délégués commerciaux à www.delegues-commerciaux.gc.ca.

Guillaume Parent est délégué commercial à la Direction des relations commerciales avec l'Amérique du Nord.



De gauche à droite : le sous-ministre délégué des Affaires étrangères, Gérald Cossette; le sous-ministre des Affaires étrangères, Len Edwards; le conseiller principal, Jocelyn Guimond; le délégué commercial à la Direction des relations commerciales avec l'Amérique du Nord, Guillaume Parent; et le sous-ministre du Commerce international, Louis Lévesque

L'excellence des ERP à l'honneur



La collaboration entre tous les membres du personnel constitue un élément essentiel au bon fonctionnement du MAECI. Qu'ils soient chauffeurs, délégués commerciaux ou agents consulaires, les employés recrutés sur place (ERP) assurent une continuité, partagent leurs connaissances du milieu et accompagnent les employés canadiens dans la découverte de la culture locale. À leur façon, ils font aussi ressortir la culture et les valeurs canadiennes.

Par le Programme de prix et de reconnaissance, le MAECI reconnaît l'apport important des ERP.

Comme pour les employés canadiens, le MAECI souligne le fait qu'un ERP a atteint 15, 25 ou 35 années de service ou part à la retraite. Les chefs de mission et les chefs de programme peuvent également offrir des prix instantanés. Les ERP sont éligibles aussi aux prix d'excellence des sous-ministres ainsi qu'aux prix de la fonction publique.

Consultez le Programme de prix et de reconnaissance dans l'intranet pour en savoir plus.

Le PCI est arrivé

Le MAECI a lancé un programme pour aider les entreprises canadiennes à investir de manière responsable dans les pays en développement. Le Programme de coopération pour l'investissement, doté d'un budget de 20 millions de dollars, soutient diverses activités afin d'accroître les avantages sur les plans économique, environnemental et social de faire des affaires à l'étranger.

À la Direction du Programme de coopération pour l'investissement, son directeur Dave Murphy indique que le Programme vise à réduire la pauvreté en apportant un appui ciblé au secteur privé canadien dans les pays en développement. Financé par l'enveloppe de l'aide internationale du Canada, sur la base du partage des coûts avec les entreprises canadiennes, le programme s'intitulait auparavant Programme de coopération industrielle de l'Agence canadienne de développement international.

« Même si le Programme vise toujours des objectifs de développement importants, souligne Dave, il a été refondu pour mieux répondre aux besoins des gens d'affaires. »

DOCS
CA1
EA
076
EXF
v.
no. 9
Spr 2010
Copy 1

Foreign Affairs and
International Trade Canada

Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Canada

OUR WORLD

DFAIT's Employee Magazine

Issue 9 – Spring 2010

LATEST ISSUE
DERNIER
NUMERO

LES on the FRONT LINE

Helping LES, Helping Haiti

A Language Milestone

Canada in the New South Africa



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

Mary Gooderham
Martin Thériault

DESIGN & LAYOUT

Michel Pixel
Geneviève Houle

EDITORIAL ADVISORY BOARD

Latifa Belmahdi (BCF)
Debora Brown (BCD)
Lorraine Flannery (CMC)
François Jubinville (CEP)
André-Marc Lanteigne (CSM)
Jean-Pierre Sadek (CLS)
Jonathan Sauvé (WSHDC)
Carl Schwenger (BERN)
Ian Shaw (BCF)
Mebis Velji (GEMX)

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.

COVER PAGE

LES are drawn from the best and brightest across the globe: good people doing fantastic things, sometimes under challenging circumstances. *photo collage: Michel Pixel/DFAIT*

INSIDE COVER

The ruins of buildings along Delmas Avenue, one of Port-au-Prince's main thoroughfares, following the January 12 earthquake. *photo: Benoit Larivière/DFAIT*

ISSN 1920-1605 *Our World / Notre Monde*



In This Issue

- 3 Up Front: LES is More
- 4 Cover Story: LES on the Front Line
- 7 LES and the New Way Forward
- 8 Volunteer Immersion
- 9 A Canadian Destiny
- 10 LES Knowledge = Trade Success
- 11 From Pirouettes to Politics
- 12 New LES, New Perspectives
- 13 The Magicians' Handiwork
- 14 Canada Close-up
- 15 A Language Milestone
- 16 Trade: The Next Best Thing to Being There
New Minister of International Trade
- 18 Featured Mission: Free(dom) Kicks in the New South Africa
- 20 Travel: Vienna—Top Five Places
- 21 Books: The Forgotten Negotiations
Five Recent Must-Reads
- 22 Meet Our Neighbours: News We Can Use
- 23 Life After Work: My Inner Mozart
- 24 Awards and In Brief: Award-winning Program Reaches Out
Recognizing LES Excellence
INC Has Arrived



LES is MORE

We have all heard the numbers: three out of four DFAIT employees abroad are locally engaged—LES, as they are known. How those numbers add up in a practical sense is what makes LES so valuable—and that is the focus of this issue of *Our World*.

As all Canada-based (CBS) managers and officers who have served abroad can attest, LES are not just the backbone of the department's offices abroad, they are also stakeholders in the success of Canada's international agenda. They bring to the job a unique package of talents to help shape that agenda and deliver it. They work side by side with CBS in identifying Canada's interlocutors, delivering its messages and ensuring that this work remains part of our institutional memory.

Between the two of us, we personally have had the honour of working in missions on three continents with LES who are dynamic, enthusiastic and committed to promoting Canada's image and presence in the world. Without these LES to advise and assist us, we would find the task of representing Canada virtually impossible.

A key priority of DFAIT's Transformation Agenda is improving communications with and management of LES. The movement of the bureau responsible for LES to the International Platform has brought synergy to addressing long-standing issues. The LES Governance Committee has been established to bring to the forefront and address matters from compensation to training, mobility and empowering LES to fully develop their potential. Finally, the establishment of LES management consultative boards at each of our missions ensures that LES have a regular channel for meetings with senior management. An important objective of all of these efforts is to ensure that LES are part of the larger, whole-of-government presence abroad. More than 30 percent of LES directly deliver the programming of 21 partner departments, agencies and co-located provincial offices. We are only at the beginning of a new and long-term commitment to renew and strengthen the LES workforce.



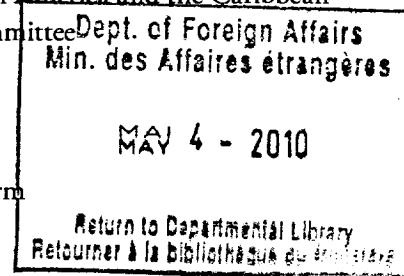
Louis Marcotte, Director General of HR Services—International Platform, and Alex Bugailiskis, ADM for Latin America and the Caribbean and Chair of the LES Governance Committee

LES are drawn from the best and brightest across the globe: good people doing fantastic things, sometimes under challenging circumstances. In this issue you will read about the dedication of LES in Haiti, who came to work despite personal hardship suffered in the earthquake. There are stories by and about LES, including a brand-new LES, one with decades of experience and one who's not actually local but from a third country. There are LES volunteers, an LES trade commissioner, an LES transformation champion and LES who are learning about Canada and Canadians as they train in Ottawa.

These LES will inspire you with their dedication, energy and wisdom. We hope you enjoy their stories.

Alex Bugailiskis
Assistant Deputy Minister for Latin America and the Caribbean
Chair of the LES Governance Committee

Louis Marcotte
Director General
HR Services—International Platform



LES on the Front Line

When a massive earthquake struck Haiti in January, locally engaged staff at Canada's mission rallied and responded to the crisis—even while experiencing their own.

It was a typical late afternoon for Jocelyne Pierre. Home from her job as a designated immigration officer at the Canadian Embassy in Port-au-Prince, where among other things she is in charge of adoptions, she prepared supper and received a quick phone call from her best friend Margarete, still at work in a downtown office. The two made plans to talk later.

Then came a violent shaking that would shatter Pierre's country, as well as her life and the lives of her fellow locally engaged staff (LES) at the mission. The 7-magnitude earthquake that struck Haiti at 4:53 p.m. on January 12 would test the capacities of the LES and the rest of the staff to respond to consular emergencies, and transform the Embassy where Pierre has worked for 38 years.

Barely able to stand, with china crashing all around her, Pierre's first thought was that a bomb had hit her neighbourhood, which is near the mission along Delmas Avenue, one of the city's main thoroughfares. "I thought it was a revolution," she recalls.

When the trembling stopped, she emerged from her house with her husband Jacques and daughter Naomi to find devastation everywhere. The four-story building under construction next door was reduced to sand. Homes were flattened. Making their way along Delmas in the growing dark they saw that the Caribbean Supermarket, where many mission staff shopped after work, had collapsed. "It was a miracle no one from the Embassy was in there," she says. Indeed, no mission employees were injured or killed in the disaster, but many lost relatives and all lost friends.

Throughout the evening, amid aftershocks and confusion, Pierre tried to reach Margarete. But most phone and cellular service had been knocked out. The next morning came news that Margarete's office had collapsed; her body would be found in the rubble eight days later, among the 220,000 people, including at least 46 Canadians, who were killed in the Haiti quake. "It was heartbreaking," says Pierre.

HELPING SURVIVORS

While she could not save her friend or forget her loss, Pierre realized that at the Embassy she could help survivors. She returned to work and over the next several weeks helped to unite more than 200 Haitian children with their adoptive families in Canada—more than double the number typically processed in a year.

Pierre was not alone among LES in her dedication. Despite losing friends and family members, homes and belongings, the mission's 60 LES came to the Embassy in the first days after the earthquake. There, working in the compound and garage of a badly damaged chancery, they responded to a growing number of people who needed everything from care, food and shelter to emergency passports and evacuation to Canada.

One of the first to arrive at work was transportation dispatcher James Louis, who had just started a four-week holiday the day before the earthquake struck. The house where Louis was living with his sister had been destroyed and his niece killed, yet he was determined to return to the Embassy. "Working hard helped me," he explains. He arranged for vehicles to escort evacuees to the airport, carry supplies to the Embassy and move around staff, whose numbers were growing with an influx of temporary-duty employees. For several weeks he loaned his garage office—among the few that could be used in the early weeks—to Ambassador Gilles Rivard.

Overseeing the setting up of such makeshift workspaces was Elco Laborde, the mission's property and goods manager. Laborde's home was also destroyed, yet he, along with his technical team, helped to get the chancery working again and looked after the 21 Canadian staff quarters, five of which were lost and seven damaged.

Furniture and appliances in storage were hauled onto the Embassy grounds and into the garage to act as temporary offices. A kitchen was set up to prepare more than 1,200 hot meals a day, which a cross-section of Embassy staff pitched in to cook, serve and clean up after.

With stores closed, much of the food and water, as well as the tents and umbrellas under which people ate and worked, were sourced by Romy Sobodker, the property assistant at the Embassy. Sobodker's critical local connections meant she could contact business owners directly for such necessities. She also kept track of the supplies coming in from Canada by military aircraft and even helped out consular staff in the first days, drawing up lists of evacuees leaving Haiti by return plane.



Photo: Jacques Morneau/DND

The Port-au-Prince cathedral was badly damaged in the earthquake.

Helping LES, Helping Haiti

There is an old adage that “charity begins at home.” That is why staff across DFAIT and around the world have begun to collect funds to help our locally engaged staff in Haiti.

Many LES were severely affected by the earthquake: they lost family, friends and personal property. However, despite their grief and losses they worked tirelessly in the days and weeks following the earthquake to provide assistance to Canadians and their families.

“Our LES have been essential to our efforts to assist Canadians in Haiti,” says Alex Bugailiskis, Assistant Deputy Minister for Latin America and the Caribbean and Chair of the LES Governance Committee. “The help from our LES has been critical to the rapid evacuation of thousands of Canadians, the distribution of humanitarian relief and ensuring that the Canadian Embassy—itself damaged by the earthquake—could continue to function during the crisis.”

DFAIT staff have been involved in various fundraising activities, in particular the creation of the Special Fund for PRNCE LES, which was initiated by numerous Canadians and LES employees worldwide, and for which DFAIT has agreed to facilitate the collection of funds.

LES from other missions have also volunteered to assist the Embassy with its humanitarian efforts in Haiti. For example, Geneviève Kidd-Bouchard, an LES consular officer in Paris, was assigned to the Children’s Liaison Unit in Ottawa, which processed the files of children in Haiti who have a Canadian parent and who were to be evacuated to Canada. “I was impressed at how this crisis helped bring together the expertise of many in order to quickly advance very complex files,” Kidd-Bouchard says.

Fundraising for the Special Fund for PRNCE LES continues. A committee made up of LES and CBS from our missions worldwide, as well as staff at Headquarters and regional offices, will soon launch a dynamic campaign. Stay tuned: you can make a difference! For information on organizing an event or making a contribution to the Special Fund for PRNCE LES, please consult the January 21 broadcast message.

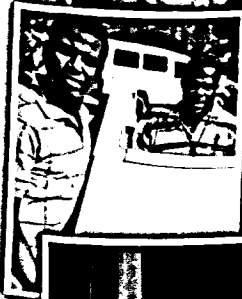


Photo: Benoît Lestève/DFAIT

(top to bottom) Jocelyne Pierre looks after an adoptee; the nursery in the Embassy’s reception area; the property team moves a stove for the makeshift kitchen; Jean-Claude Jean works in the temporary garage office.

EXCEPTIONAL WORK

When the earthquake struck, cooperation officer Jean-Claude Jean had been working late at the Embassy, preparing for a ministerial visit planned for the following week. Jean fled from his office, located in a part of the chancery that has been destroyed and must be rebuilt, and slept outside that night on the Embassy's grounds. He went home in the morning to find his two-storey house destroyed. "There's a complete floor missing," he says. "I lost everything."

He immediately returned to the Embassy and helped to set up tables and chairs to make a waiting area for consular cases. "I could spend the time helping others," he says, "rather than thinking of what happened to me."

The LES found support among their colleagues, both LES and Canada-based staff (CBS), who were going through the same experiences, says Ambassador Rivard. "They were all dedicated to helping Canada and helping each other through this difficult time," he observes. "They provided exceptional work in spite of personal trials."

Says consular officer Régine Bernard: "The earthquake brought people closer." Bernard and her colleague Sofrady Joseph helped Canadians who were coming to the Embassy. "They were injured, they were stressed, some were in shock," says Bernard, who, like Joseph, lost her home in the disaster. They collaborated with colleagues in the immigration section to help with a mix of urgent requests, for example issuing emergency passports and citizenship papers for newborns.

Christine Boudreau, supervisor of the mission's immigration archives, acted as a liaison between the two sections. She says she was especially touched to see all of the people, from Canadian Forces soldiers to senior diplomats, helping out in the nursery that had been set up in the Embassy's reception area, caring for the adoptees as Jocelyne Pierre was finalizing their records before they left for Canada.

TRANSFORMATION SUCCESS

Pierre, one of the Embassy's three transformation champions, says that the transformation effort's main goal at the mission—to improve communications—was largely accomplished through the earthquake, especially with staff from all of the different sections working side-by-side.

"The real transformation happened on January 12," Pierre says. "The disaster brought unification of all employees—LES and CBS, from all government departments—to help Canada and Canadians."

Boudreau says that the LES were proud of and encouraged by Ambassador Rivard's assurances to staff in a speech that Canadians will stick by Haiti as it goes about the long and painful process of rebuilding from the earthquake. "There is hope for my country with the help of countries like Canada," she says.



James Louis (standing) loaned his office in the mission's garage to Ambassador Gilles Rivard.



Régine Bernard serves a Canadian.



(left to right) Sofrady Joseph, Christine Boudreau and Régine Bernard work at a table set up outside of the Embassy.

LES and the New Way Forward

By Bjørn Petter Hernes

On October 1, 2010, it will be 20 years since I walked through the door as a locally engaged employee of the Canadian Embassy in Oslo. I heard about the job opening while I was attending Carleton University in Ottawa. My roommate was a fellow Norwegian whose family missed him so much that they told him about the job to get him to return home. He still had a year left of his studies while I was graduating, so I applied for the position. I was called to an interview in Oslo, got myself a brand new suit and flew over. The rest is history.

More than half my life has revolved around Canada. I have seen a number of changes over the years, as modern communications have changed the way we work. In the “good” old days, we could type a message and send it to Ottawa by “dipmail.” We would relax and wait for a response maybe two

Committees. I hope that in the future there is more emphasis on how to get the best use of LES as a resource and to make us a more integrated part of the DFAIT family.

Bjørn Petter Hernes is an LES public affairs officer and trade commissioner at the Canadian Embassy in Oslo. Last September he won an Osez! Be the Change Award, given each month to individuals and teams that help to advance the DFAIT Transformation Agenda.



Bjørn Petter Hernes holds his Osez! Be the Change Award presented by Ambassador John Hannaford.



Bjørn Petter Hernes (far right) helped to build an inukshuk, which was presented in 2005 as Canada's centennial gift to Norway and stands at Bygdøy in Oslo.

weeks later. In a rush, there was the telex, but I would have to draft a message, give it to my supervisor for signature and then hand it to a communicator to have it transmitted. Today, I can send an email directly to the deputy ministers at DFAIT.

Having lived through and adapted to such advances, I always look for ways to use technology to enhance my work. I have also been involved in the use of the wiki and Connections to work regionally with my colleagues in the Nordic countries, with good results. In Oslo, we use these technologies for a biweekly report, and we will soon launch a standing brief on Connections. In public affairs, we are working on using social media to leverage and deliver our messaging—an exciting prospect.

I am now involved with the InnovAction group, looking at how we can use technology to assist us in our work. Being at a mission, it is exciting to take part in the “HQ buzz” surrounding InnovAction. As one of the LES representatives here for more than a decade, it is good to see the increased attention that Headquarters is paying to LES, for example the efforts to improve communications and to reinforce the role played by LES. These include new vehicles such as the LES Governance Committee, to which I have sent a long message, as well as LES–Management Mission Consultation

Volunteer Immersion

By Daniela Alusik

Fresh off the plane as an LES intern at the Canadian Embassy in Beijing last June, I found a unique way to get to know everyone and learn everything I could about my new workplace.

While working in the Embassy's International Business Development Office, I answered a call for volunteers to organize the Government of Canada Workplace Charitable Campaign (GCWCC). As an MBA student at the University of Victoria, I had already been involved in such efforts as food bank drives and charity runs. Along with Peter Forster, a fellow LES and UVic grad, I became a co-captain of the GCWCC, marking the first time that LES have organized the mission's campaign.

Peter, who has worked at the Embassy for 11 years and is the contract engineer officer there, quite possibly knows more about how to get things done than almost anyone else. He organizes yoga classes, "Volleyball Thursdays" and, every May, a pig-roast/potluck—an event that includes a volleyball tournament involving the Embassy's different sections. Among other volunteer events, the mission participates each year in the Beijing Hope Run (previously known as the Terry Fox Run), while the LES coordinate clothing drives, raise funds for stray cats and put on a typical Chinese New Year celebration.

The GCWCC campaign could never have succeeded without the wholehearted involvement of all staff. The LES, especially, set up audiovisual equipment, translated posters and found everything from plates and cutlery to caterers. They were also some of our most enthusiastic supporters and participants.

We sold more tickets to a kickoff pancake breakfast and silent auction—graciously hosted by Ambassador David Mulroney and his wife Janet Wakely—than there were people working at the Embassy. Staff donated supplies from syrup to coffee, and dug through closets and drawers for 200 items to auction. At a spirited "Embassy Idol" event they sang and danced for talent judges: Ambassador Mulroney played a convincing Simon Cowell, Madame Wakely an amazing Paula Abdul, and Jeff Nankivell, minister and deputy head of

mission, an intense Ryan Seacrest. Belly dancers entertained at an "Arabian Nights" wrap-up dinner.

The campaign raised a total of \$22,891 from DFAIT staff—15 percent over our goal and more than double the funds raised just two years ago. Across the Embassy, including all of the different government departments, a total of \$34,195 was raised.

Peter and I were deeply honoured to receive framed certificates recognizing our efforts, presented by Prime Minister Stephen Harper last fall when he was in China. What an incredible and unexpected honour—a memory I will treasure always. Peter and I hope the campaign might serve to inspire others to break the record.

One thing I hadn't known when I arrived at the Embassy was the difference between LES and CBS. Throughout the campaign I only saw people working together toward shared goals—regardless of their acronyms.

Daniela Alusik has returned to Victoria and is looking for work in the field of international development.



Peter Forster and Daniela Alusik whip up the volunteer spirit.



Daniela Alusik and Peter Forster receive framed certificates from Prime Minister Stephen Harper.



Ambassador David Mulroney (front) and others flip pancakes at a kickoff breakfast.



A Canadian Destiny

By Jean Senécal

Despite having Latin origins and a childhood spent under the Central American sun, Susan Grigsby's destiny is closely linked to Canada. With a Nicaraguan mother and a British father, Susan spent her early years in Nicaragua, and describes her childhood as "normal and happy in a very beautiful country." After varied studies in preschool education and sociology at the Central American University in Managua, and in languages in the United States, Susan joined the Nicaraguan foreign affairs department in 1985. She was a policy analyst in the North American division, with responsibility for Canada. From that time on, she has always had some connection with the Great White North.

In 1991, Susan was appointed to the Nicaraguan Embassy in Canada. She left her native country with her husband and two young children and lived in Ottawa for six years, serving as political counsellor, as well as in trade and in tourism promotion. "They were wonderful years in terms of both career and family," says Susan, who fondly recalls skating with her family on the Rideau Canal. "We settled in very well, despite the cold winters."

Returning to Nicaragua in 1997, Susan left the public service. She was hired a year later as an assistant to the CIDA Program Support Unit director. After two years, she became a locally engaged administrative and consular officer with the Canadian Embassy in Managua, demonstrating a great deal of efficiency, initiative and confidence.



Susan Grigsby's destiny is closely linked to Canada.

Did you know?

Nineteen missions have only one CBS each.

Nine missions, accounting for five percent of our total network, have no Canada-based staff. They are Sapporo and Kitakyushu (Japan), Kolkata, Bangalore and Hyderabad (India), Recife and Belo Horizonte (Brazil), Karachi (Pakistan) and Tallinn (Estonia).

Source: Annual Report on Canada's Network Abroad 2008-2009

In 2006, her husband landed an important contract with a construction company in Mexico. Two years later, he received an offer of employment that he could not refuse. It was Susan's turn to follow him, and she resigned her position and moved to Mexico in May 2008. Again, Canada was part of her destiny: she was offered a contract with DFAIT's Physical Resources Bureau in Mexico, and worked for several months as a consultant on some of the department's major property projects there. When a permanent position opened up, Susan won the competition, once again setting herself apart through her efficiency and excellent team spirit.

Susan is currently the management and consular program assistant, one of the 150 LES at the Canadian Embassy in Mexico. Her wealth of knowledge and experience are appreciated by the large Embassy community. She plans to eventually return to Nicaragua. As she takes on new projects and challenges, it remains to be seen whether her destiny will continue to be linked to Canada.

Jean Senécal is first secretary and vice-consul at the Canadian Embassy in Mexico.

LES Knowledge = Trade Success

Did you know?

There are 616 LES trade commissioners working around the world.

Ricardo Valdez, a senior LES trade commissioner with the Canadian Embassy in Quito, brings more to the table than just his in-depth knowledge of his native Ecuador. Valdez has travelled across much of Canada, giving him a unique perspective as he plays matchmaker between Canadian companies and local Ecuadorian businesses. He shares with *Our World* his thoughts on being a successful LES trade commissioner, as well as his three golden rules for Canadian businesses wanting to invest in his country. By Noelle Grosse



Ricardo Valdez: understanding the business culture and common business practices in Ecuador is key.

OW: You've worked as a trade commissioner in Ecuador since 1998. What has changed in that time?

When I started here 12 years ago, I was the only commercial officer at the Embassy. Since then, I have participated in the expansion of the trade office, and I now work with a team of four. My sectors (infrastructure, mining, and oil and gas) are diverse and challenging, and I have seen a major increase in investment in these areas.

OW: How do local businesses in the country perceive Canada?

In general, Canadian companies have a good reputation in Ecuador: they follow the rules, they are serious investors, they have the best technology and they respect local culture. While most Ecuadorian clients already have a good perception of Canada, they might not know much about the country. I can help to fill in these information gaps.

OW: What advice do you have for Canadian investors?

As an LES, I am able to offer an excellent understanding of the business culture and common business practices here in Ecuador. I give Canadian clients key information on the local market and its limitations, and precautions and advice on how to succeed. You need to have a plan that is dynamic and adaptable.

OW: Anything more specific?

There are three golden rules that Canadian investors should follow in order to succeed in Ecuador—be positive, be persistent and be patient. Companies that follow these rules have seen success. It gives me great satisfaction when I see that a Canadian client has followed our guidance and succeeded.

Noelle Grosse is the manager of advertising and publishing for Trade Communications Services.

From Pirouettes to Politics

With a background in ballet and a lifelong passion for politics, Gillian Licari has had a fascinating career as one of the London high commission's most valued locally engaged officers. By Kevin Hamilton

Born in the seaside English town of Weymouth, Gillian Licari was interested in politics from an early age. While her boarding-schoolmates in Sussex were ordering comic books from home, she had her parents send her weekly copies of *The Observer*, famous for its political insights and analysis.

A talented dancer, Gillian moved to Toronto in 1967 to study at Canada's National Ballet School, alongside ballet icons Karen Kain and Frank Augustyn. In 1969, she accepted a job with the British High Commission in Ottawa. After six years spent following the Canadian political scene on behalf of the British government, she returned to her other main interest, establishing her own ballet school in Old Ottawa South in 1976.

After more than two decades in Canada, Gillian moved back to the U.K. in 1990 and found the "perfect job" as a program assistant in the cultural section at Canada House—a position allowing her to draw on her wide range of contacts from the Canadian cultural world. Later, in 1991, as the officer responsible for promoting Canadian music and dance in the U.K., she helped a small, unknown company from Montreal called *Cirque du Soleil* set up its first performance in London, in a parking lot in the city's southeast.

In 1995, Gillian traded England for New England, taking a year of educational leave to study comparative politics at Harvard University's Kennedy School of Government. Returning to London the following year, she put her talents to work in the High Commission's political section, where she remains today as the senior officer responsible for parliamentary relations, liaison with British political parties, and analysis of the trends and events that shape political life in Great Britain. She is well-known in the halls of Parliament and within the government offices of Whitehall.

As newly appointed high commissioners soon discover (to their delight and gratitude), Gillian is on a first-name basis with a who's who of the Westminster political set. Similarly, British public policy experts—academics, think-tank wonks and media pundits—turn to Gillian for a Canadian perspective on such issues as public-sector transformation, intergovernmental relations and democratic reform.

In more than 20 years, working alongside seven high commissioners, Gillian has managed the official programs of prime ministers, countless ministers and a steady stream of parliamentarians.

She takes pride in what she refers to as her "Jane Austen expertise" in gathering just the right mix of intellects and personalities for high-level functions. Does her background as a dancer help? "As a metaphor, definitely," she says. "In this job, you have to show finesse, flexibility—and sometimes some fancy footwork."

Kevin Hamilton is head of the political section at the Canadian High Commission in London.



photo: David Carpenter/DPAIT

Gillian Licari stands in front of the Houses of Parliament.

The Perfect Mix

While Gillian Licari was teaching ballet in Ottawa in 1977, a student brought her a photo cut from the pages of the *Ottawa Citizen*. It was the iconic shot of Pierre Trudeau performing an irreverent pirouette behind the back of Queen Elizabeth at Buckingham Palace. "In that one image," Gillian remembers, "I saw all my passions and personal history melded together: the contemporary political icons of both Canada and Great Britain, with a little bit of ballet thrown in for good measure."

New LES, New Perspectives

By Iftikhar Arman Rashid

I have always had a keen interest in local and international current affairs. Growing up in Dhaka, Kuala Lumpur and Melbourne, I found myself trying to understand what was happening through the prism of political and economic developments: the fall of autocracy in Bangladesh, rapid economic growth in Malaysia, the rising consciousness of climate change in Australia.

My primary interest has always been in observing and understanding events in Bangladesh. As a citizen, I have always felt that the country's well-being is directly related to my own. After living for 10 years in Kuala Lumpur and five years in Australia, where I got Bachelor of Business and Commerce, and Master of International Development and Environmental Analysis degrees, I decided to settle in Bangladesh. The country has made great strides in social and economic development; I yearned to be part of that change and progress. I have since found a role to play in a series of positions in international organizations and academia.

I have always believed that the most fortunate people are those who work in areas they are passionate about. When I responded to an advertisement last spring for an LES (locally engaged staff) political and economic adviser with the High Commission of Canada to Bangladesh, I thought the position matched my qualifications, aptitudes and interests. Moreover, I found myself in harmony with the values driving Canada's international cooperation policy, such as respect for the environment, human rights, free markets and the rule of law. Canada has been a steadfast development partner of Bangladesh; the position offered me an opportunity to contribute to its priorities and benefit my country.

In many ways, this is my dream job. It allows me to learn, analyze and expand my knowledge. I support the work of the high commissioner, the first secretary (political) and other colleagues, and strive to keep on top of political and economic developments through the media and contacts. Given the complex political and economic environment in Bangladesh, it is important to have a good understanding of the country, including the differing views and interpretations found within its culture. My experience in studying, working and living in three countries enables me to look at global issues from local perspectives and local issues from global perspectives.

The working environment at the High Commission is friendly, positive and stimulating. There are 18 Canada-based staff and 36 locally engaged staff; at the adjacent Canadian Recreation Club we interact over coffee and lunch on a daily basis. It's a meeting of cultures and ideas, a place where thoughts are shared and views are valued. I imagine it's much like Canada itself, which I have not visited but hope to someday soon.

Iftikhar Arman Rashid has been the LES political and economic adviser at Canada's High Commission to Bangladesh since August 2009.



Iftikhar Arman Rashid says his new LES position in Dhaka is in many ways his dream job.

The Magicians' Handiwork

By Jasmina Ninkov

Conversations about embassy staff tend to focus on those who work in senior jobs delivering the many programs that are our *raison d'être*—seldom on the support staff who magically make the mission function with the efficiency of a Swiss watch.

Belgrade is lucky to have two such handymen among our LES maintenance staff—one at the beginning of his career and the other nearing the twilight of a long but fulfilling working life. Aleksandar Marin, nicknamed Saša, first came to the Embassy in 1995 as a student on a summer job. Gojko Kosanovic joined in 2002, after a career as a welder and mechanic.

Whether they are helping in the office or in staff quarters, the men function as a team, never showing signs of fatigue or impatience. No job is too small or too demanding. They change light bulbs and air filters, move furniture, make deliveries, shovel snow, supervise contractors—and respond to calls at ungodly hours whenever help is required.

Saša and Gojko complete their tasks with initiative, always providing helpful suggestions, and always with positive attitudes and smiling faces. They know the chancery, the official residence and the staff quarters well, and frequently come up with ideas for preventive maintenance, cost reduction and environmental protection. Talk about transformation!

These are men of many talents, acting as electricians, plumbers, carpenters and mechanics when required. Their workshop in the Embassy basement is their domain, furnished with all they need to perform their magic. They can

produce anything from a doghouse to a new bed frame with the skilful clang of hammers, the hiss of welding equipment and the turning of nails, screws and bolts.

On many occasions they skip lunch to help with an urgent request, or stay late for an official function. Yet they are the first to arrive at work the following morning.

Yvonne Frank, a colleague who recently returned to Canada, wrote to tell us how much she misses the expertise of these two unsung heroes—such as their “great eye” in hanging picture frames in the perfect spot. “Workmen I have encountered here just don’t take the same pride in their work,” she said.

Saša and Gojko are indispensable members of our mission team. We simply could not function efficiently without their hard work and total dedication to excellence.

Jasmina Ninkov is the LES property and material assistant at the Embassy of Canada in Belgrade. She is a court translator and enjoys writing in her free time.

Did you know?

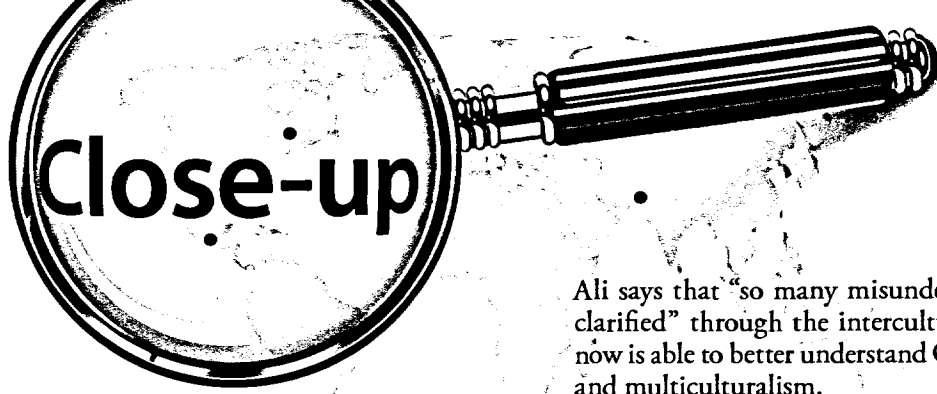
Among the 5,472 LES at missions in 2008-2009, 1,502 were in officer positions and 3,970 were in support positions.

Source: Annual Report on Canada's Network Abroad 2008-2009



(left to right) Aleksandar Marin (Saša) and Gojko Kosanovic perform their magic in their workshop in the Embassy basement.

Canada Close-up



Working at the Canadian Embassy in Guatemala for the past nine years has enabled Lidia Morales to get to know Canada from a distance. The immigration program assistant has learned about the country and its ways from her Canada-based colleagues. She also receives reports from Guatemalan agricultural workers who travel to farms in Quebec and British Columbia under a program she administers.

Ain Ali has served for six years as the social secretary to Canada's high commissioner to Pakistan. She has met many Canadian dignitaries and diplomats and has travelled to Canada to visit relatives, yet she's always longed to know Canada and its people better.

Last month Morales and Ali had a chance to take a first-hand look at the country they work in for a small part of each day. The two were among 25 LES who travelled to Ottawa in February to attend two weeks of training offered through the Canadian Foreign Service Institute (CFSI). The In-Canada Program course includes a one-day session on intercultural effectiveness for LES designed to help them understand Canada and Canadians, says Oksana McVicar, a learning advisor with the Centre for Intercultural Learning at CFSI.

"Intercultural training helps LES decode interactions and communications with Canadians, and equips them to work effectively with Canadians, be they colleagues, supervisors or clients," explains McVicar, herself a former LES in Ukraine. "In-Canada training is a great opportunity to expose LES to Canadian society and culture."

Morales says Canadians who come to her mission "become like Guatemalans," adapting to the country's ways and customs. The course, she says, allowed her to meet Canadians at home. "I am most impressed to learn about their culture first-hand."

Ali says that "so many misunderstandings were clarified" through the intercultural session. She now is able to better understand Canadian history and multiculturalism.

Working for rotational CBS, and serving Canadians abroad, the two find Canadians are not always like the people in their home countries. But through the course, they have come to appreciate what makes Canadians the way they are. Ali explains: "We should accept other cultures and what comes with them."

Morales says the practical tools and training offered in the course "mean I can be more efficient in my job and understand the Canadians I work with."

Nancy Thorpe, the program manager for LES in CFSI's Centre for Corporate Services Learning, says that many LES find Canada much less hierarchical than their home countries. Most LES experience some culture shock in Canada, especially those from warm countries visiting in winter.



(left to right) Ain Ali and Lidia Morales say the intercultural training they received is invaluable.



A group of 25 LES travelled to Ottawa in February to attend the In-Canada Program.

The visit to Headquarters helps to give LES a "better understanding of the big picture," Thorpe adds, which promotes more effective teamwork between missions and Headquarters.

A Language Milestone

The 40th anniversary of the Official Languages Act—an important milestone in Canadian history—is being celebrated in 2009-2010. In the spirit of the occasion, we talked to Marc Lortie, Canada's ambassador in Paris.

OW: You have had a remarkable career with the department.

I arrived here in 1971 from Québec, having just graduated from the political science program at Laval University. Over the years, my professional experiences have been varied and stimulating, even to this day. I was not very comfortable in English when I began, and I worked almost exclusively in French for the first few years. I avoided situations where English was used.

OW: In 1971, what was the status of the use of both official languages?

Bilingualism was starting to become a reality, but let's just say it was rather complicated for a young francophone.

OW: What country could serve as an excellent model of bilingualism or even multilingualism?

Certainly not France, although more and more young Europeans, including the French, are learning foreign languages because of membership in the European Union. They need to speak several languages in order to communicate with each other. Here in France we see the young generation speaking English with much greater ease than was the case 20 years ago.

OW: What is the greatest advantage of knowing both official languages?

Being able to work in English and French is an incredible asset. It is an indispensable skill, enabling us to work in both English-speaking and French-speaking countries.

OW: Are you optimistic about Canada's language minorities?

Nearly 400,000 young anglophones are in French immersion, and I see young Quebecers quickly becoming bilingual. I am very optimistic about the future. However, progress remains slow. We must keep our shoulders to the wheel, as it were, to ensure that bilingualism does not take a step backward.

OW: What message should be conveyed to new recruits?

Apply yourself very early on in your career to becoming bilingual. If you have difficulties, don't hesitate to request an assignment in a French-speaking or English-speaking country, as the case may be. Bilingualism will be a valuable asset in your career.

OW: Many countries are taking steps to prepare young people for a global economy based on multilingualism. Is Canada ready?

Young people today have a better language base than we had, but, as a country, we need to invest more in language education. It is so personally enriching.

OW: How can the public service better reflect the added value of knowing both official languages?

The public service must be exemplary in terms of bilingualism—but the bar is set high. We cannot lose sight of the importance of bilingualism within our public service: it allows us to provide better services for our citizens, thus ensuring a better future for Canada.



Marc Lortie

The Next Best Thing to Being There

Webinar technology helps spread the word about the Integrative Trade Model.

By Simon-Pierre Rhéaume

You are sitting comfortably at your workstation, headphones on, watching a seminar on your computer screen. The following question appears: *Could you explain integrative trade to a colleague? Choose one answer: (1) Yes, I live and breathe integrative trade. (2) I understand it, but couldn't explain it. (3) Integrative WHAT?*

This question kicks off a discussion in a new series of interactive webinars on the Integrative Trade Model (ITM), which was launched last November by Louis Lévesque, Deputy Minister of International Trade. Participants who choose number three are in luck, as the webinar goes on to explain the concept. The webinars are intended to help trade commissioners and their assistants around the world understand how to work in today's business reality.

WHAT IS INTEGRATIVE TRADE?

"Integrative trade" is a concept that describes all of the various ways in which companies operate to create value. Long gone are the days when international commerce was only about the export of goods and services. Today, companies need to act as exporters, investors, producers, innovators and importers.

That's why the ITM, part of DFAIT's Transformation Agenda, was developed to align the department's organizational culture with the increasingly integrated and complex global economy.

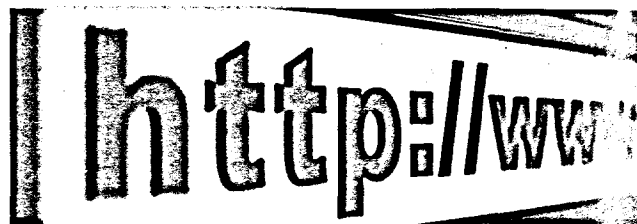
Increased collaboration among Headquarters, regional offices and offices abroad will ensure that our work culture can anticipate and respond to evolving client needs. In short, it will allow us to better serve Canadian clients while contributing to Canada's prosperity.

"We have to manage ourselves like a professional services firm," explains Lévesque, who delivered the first two ITM webinars on November 25 and December 17. "Our main resource is our employees' talent and time, and we have to ensure that we use this resource where it adds the most value."

AN OPPORTUNITY FOR DIALOGUE

In more than 150 offices around the world, DFAIT's Trade employees need to share a common vision as they work toward common objectives. Webinars are an ideal way to encourage dialogue in spite of great distances by maximizing new technologies to engage both employees and senior management.

According to feedback from some of the hundreds of participants to date, the webinars are a resounding success. Participants say they were pleased to be given the opportunity to have their say through a chat-box and live-polling questions. One person highlighted "how engaging and productive it



WEBINARS: A PRIMER

Webinar is short for "Web-based seminar." A webinar usually consists of a slide presentation delivered over the Web along with the presenter's voice and video image. It offers tools such as chat-boxes and surveys that allow participants to interact with the speaker and each other. Participants can type questions and receive answers in real time.

AN EFFECTIVE TOOL

"Training webinars allow me to pose questions to participants and engage each one in the learning process," says Gilles Potvin, a deputy director in the Trade Commissioner Service Renewal Division. "When I ask a question in the classroom, I get one or two people to answer. But in a webinar, because of the virtual anonymity, even the shy ones are often keen to answer."

TECHNOLOGY TIME SAVER

The instant-feedback feature allows an instructor to pause, review a concept if needed and then move on, confident that participants understand. This approach has enhanced courses given in the classroom, such as the Global Learning Initiative-2 course. Students who have first taken part in a webinar arrive in class better prepared, and learning is optimized.



Deputy Minister Louis Lévesque (at microphone on right) speaks to regional participants during the first ITM webinar on November 25. At the table are moderator André-Marc Lanteigne, Simon-Pierre Rhéaume, Marie-Louise Hannan and Grant Manuge.

was—much more so than a conference call!” Another applauded this “move in the right direction for communicating senior management’s views on a range of issues.”

The ITM webinars will continue to be offered to Trade employees around the world, according to Grant Manuge, Director General of Trade Commissioner Service Operations. “They will be a valuable tool to help the Trade network branch out to the rest of the department to work together effectively,” he says. Regional assistant deputy ministers are hosting the remaining webinars in the series, he explains, “covering a wide range of topics that support ITM implementation.” Recordings of sessions are available on the intranet in English and French.

Through this technology, DFAIT is able to spread the word about ITM in an interactive and engaging way. Next time Trade staff are asked to explain integrative trade, everyone should be able to answer: *Yes, I live and breathe integrative trade!*

Simon-Pierre Rhéaume is a trade commissioner in the Trade Commissioner Service Renewal Division.

“Our main resource is our employees’ talent and time, and we have to ensure that we use this resource where it adds the most value.”

—Louis Lévesque,
Deputy Minister of International Trade

New Minister of International Trade

Since being named Minister of International Trade on January 19, the Honourable Peter Van Loan has finalized an agreement on Buy American and has led an ambitious program to promote Canada to foreign investors during the 2010 Winter Games in Vancouver, part of the department’s Global Business Leaders Initiative. With trade playing a key role in supporting Canada’s economic recovery, Minister Van Loan will focus his efforts on promoting the free movement of goods, services and people.

Minister Van Loan holds several degrees, including a law degree from Osgoode Hall Law School. He served as Minister of Public Safety prior to his appointment at DFAIT. For more information, read Minister Van Loan’s biography on DFAIT’s website.

International Trade Minister
Peter Van Loan



[South Africa]

Free(dom) Kicks in the New South Africa

By Valery Yiptong and Geoff White

The roads around the Canadian High Commission in Pretoria rumble with trucks, graders and cranes. Situated on what was once a quiet, sycamore-lined street, Canada's principal office in South Africa now finds itself next to the construction site of the main station for the Gautrain, a high-speed rail network being constructed by a Bombardier-led consortium that will link O.R. Tambo International Airport with Pretoria and Johannesburg.

From June 11 to July 11, South Africa will host the 2010 FIFA World Cup, marking the first time the tournament will be held on African soil. In preparation for the highly anticipated event, most of South Africa resembles a giant construction site. Jobs created through the installation of the new rail line, as well as the building and upgrading of stadiums and other infrastructure projects, have helped, to a degree, to shelter the country from the global recession.

WITNESS TO HISTORY

On February 10, South Africans celebrated the 20th anniversary of the liberation of Nelson Mandela, the moment that signalled the beginning of apartheid's death rattle. The country's first democratic elections took place in 1994. The African National Congress won the election, and Mandela became the first black president of the new multiracial, democratic South Africa.

Canada's representatives in South Africa not only witnessed that transition, some played a role in it.

The career of Moses Nnawe, an LES (locally engaged staff) driver at the High Commission in Pretoria since 1985, spanned those historic years. Always impeccably dressed and easily recognized by his signature neckties, Moses has watched 10 Canadian heads of mission preside over Canadian interests here. "Don't spare the horses," he recalls



photo: City of Cape Town

Cape Town Stadium South Africa will host the 2010 FIFA World Cup, the first time the tournament will be held on African soil.

Ambassador Chris Westdal urging him between appointments in the early 1990s, perhaps a sign of the energy of Canadian diplomatic efforts, which did not always fit neatly within the traditional parameters of diplomacy.

Moses remembers driving John Schram, a political officer in Pretoria in the mid-1980s, to attend illegal ANC rallies in the townships, where exposure to tear gas was routine. He was also with Schram when he stood at bus stops helping black people board buses reserved for whites, and visited whites-only hospitals insisting that black patients be admitted.

ANTI-APARTHEID CREDENTIALS

Supporting political rights against an oppressive regime was part of Canada's diplomatic strategy. South African officials today remember, for example, the High Commission working closely with the trade union movement against apartheid.

Indeed, Canada's anti-apartheid credentials go back a long way. Whether South Africa was shoved or jumped out of the Commonwealth in 1961 is a matter of dispute. But the government of John Diefenbaker was at least a catalyst, the only white country in the Commonwealth to oppose South Africa's membership.

At the 1987 Heads of Commonwealth meeting in Vancouver, Brian Mulroney confronted his friend and like-minded conservative Margaret Thatcher, urging her to press for economic sanctions against South Africa.



photo: Sgt. E. John and M.C. Lisa Parker
Governor General Michaëlle Jean and former president Thabo Mbeki on the steps of the Union Buildings in Pretoria in 2006.



photo: Chris Kirchneroff/Media Club South Africa
Driver Moses Nnawe (left) stands with John Schram, a political officer in Pretoria in the mid-1980s.

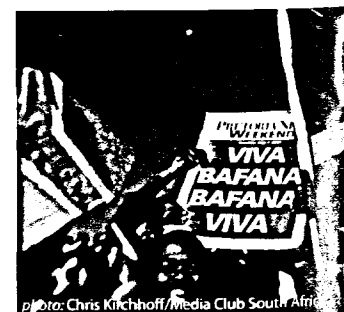


photo: Chris Kirchneroff/Media Club South Africa
Soccer fans support their national team.

CANADA IN THE NEW SOUTH AFRICA

Canada has an excellent relationship with the new South Africa. In 1994, Canada re-established full diplomatic relations with South Africa and opened a trade office in Johannesburg. The 1996 Bill of Rights of the South African constitution is heavily influenced by Canada's Charter of Rights and Freedoms. In 2001, Mandela was given honorary Canadian citizenship.

The relationship between Canada and South Africa today offers tremendous opportunities. The country is Canada's third-largest African trading partner, after Algeria and Angola, and is by far Canada's largest export destination in Africa. Bilateral merchandise trade between the two countries amounted to almost \$1.8 billion in 2008. Canada's investments here are highly concentrated in mineral exploration, extraction and services, with Canadian mining investment in South Africa estimated at \$2.24 billion.

A DEMANDING MISSION

Meeting the challenges and seizing the opportunities that emerge from our relationship with South Africa are the daily preoccupations of a busy mission. As South African officials positively comment, Canada's last four high commissioners have been women: Lucie Edwards, Sandelle Scrimshaw, Ruth Archibald and, since last September, Adèle Dion.

The job is demanding. The mission has 22 Canada-based staff and 49 locally engaged staff distributed over eight programs. It is also accredited to Namibia, Lesotho, Madagascar and Mauritius.

In the past two decades, Canada has provided more than \$200 million in development assistance to South Africa. Among the highest priorities is HIV/AIDS, which afflicts some 18 percent of adults. Another is enhancing South Africa's capacity to deliver government services; the inadequacy of local governments has led to considerable unrest in poor townships.

Darshana Pema, an LES development officer for CIDA and a native of South Africa, is the High Commission's latest recruit. Darshana was introduced to Canada by spending a year in Moose Jaw, Saskatchewan, as a Rotary International Exchange student in 2003. Since joining the mission four months ago, she has found the work to be a learning experience. "It is enriching to be able to help my country in areas that are of vital importance to its future," Darshana explains.

WORLD CUP FEVER

Soccer does not quite hold the pre-eminence among Canadian sports fans that it does for South Africans. The Canadian soccer team's failure to qualify for the World Cup means that Canadians will not be able to follow the fortunes of their national soccer team as South Africans will their beloved *Bafana Bafana* (The Boys).

Nonetheless, Canada will be present through K'Naan, the Somali-born Canadian singer whose song *Wavin' Flag* has been chosen as the official 2010 FIFA World Cup anthem. It will ring across South Africa and on international broadcasts—and may serve to inspire new achievements after the matches it was written for are a fading memory.

Valery Yiptong is the locally engaged public affairs officer in Canada's High Commission in Pretoria; she has also held LES positions in Canada's missions in Cape Town and Johannesburg. Geoff White is the political counsellor in Pretoria.

At a Glance [South Africa]

Capitals: ~~Cape Town (legislative)~~

~~Pretoria (administrative)~~

~~Bloemfontein (judicial)~~

Population: ~~48.7 million~~

Official languages: ~~Afrikaans, English,~~

~~Ndebele, Sesotho, Sesotho sa Leboa,~~

~~Setswana, SiSwati, Tsonga, Venda,~~

~~Xhosa, Zulu~~

Total area: ~~1.2 million km²~~

GDP per capita: ~~\$6,600 (2008)~~

Currency: ~~Rand (ZAR)~~

Canadian exports to South Africa:

~~\$944 million (2008)~~

Canadian imports from South Africa:

~~\$844 million (2008)~~

Johannesburg skyline

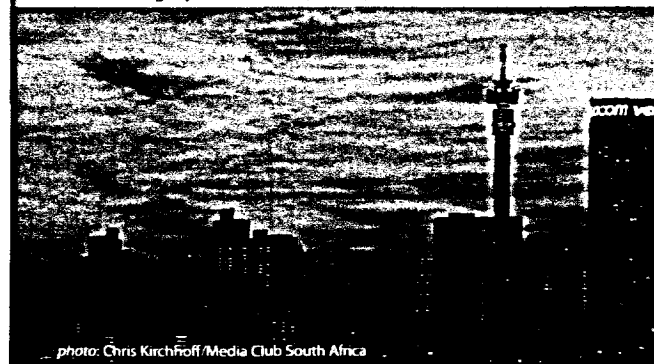


photo: Chris Kirchhoff/Media Club South Africa

[Vienna] Top Five Places

Vienna is a tourism hotspot. But the city, situated on the western edge of the Vienna Basin, in the foothills of the Alps, also offers the Vienna Woods, designated a biosphere reserve by UNESCO. And when Vienna is drowning under a sea of tourists and busy locals, says Jelena Dacic, LES at Canada's Delegation to the OSCE, "almost every corner, every café, every street offers a little oasis of peace and tranquility. You just have to look for it."



photo: WienTourismus/Popp & Hackner

BRUNNENMARKT

Head for breakfast or brunch in Vienna's colourful, newly fashionable district of Ottakring. Adding a little Southern European flair in the heart of Central Europe, the Brunnengarten has a strong Turkish flavour. Numerous young artists have set up shop in the surrounding area, making the market and nearby Yppenmarkt among the most electric neighbourhoods in the city.

Jelena Dacic is the LES program coordinator for the Delegation of Canada to the Organization for Security and Co-operation in Europe.



photo: WienTourismus/Günther Etschl

OPEN-AIR EVENTS

From January to March each year, the fabulously illuminated façade of Vienna's Rathaus (City Hall) is the backdrop for a 600-metre-long skating rink, curling lanes and a large heated marquee filled with Austrian goodies. In summer, the park is transformed into an open-air cinema and stage. In summer you can also enjoy an urban beach holiday by the Danube Canal.

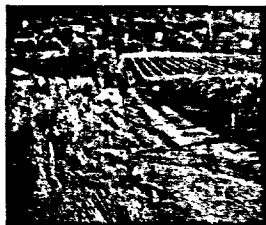


photo: WienTourismus/Popp & Hackner

HIKING

Staying more or less within the city limits, you can hike through the Vienna Woods, up the surrounding hills and along the Wine Trail. The hiking is not too strenuous, and you can always take a bus to the top and slowly make your way back to the city centre. Sipping outstanding wines and enjoying the breathtaking views are what it's all about. The 10-km trail through the vineyards is dotted with scenic outlooks over the city and the Danube.

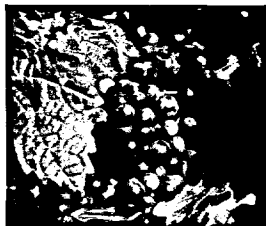


photo: WienTourismus/Heinz Angermayr

HEURIGER WINE TAVERNS

While hiking through the vineyards surrounding Vienna, stop in at the Grinzing Heuriger and have a glass of wine from the current Viennese vintage, along with a fitting culinary accompaniment. Heuriger wine taverns combine the conviviality of the city with the rural ambiance of the vineyards. They are as much a Viennese landmark as the Prater Ferris Wheel, Schönbrunn Palace, Vienna Boys Choir and Lipizzaner Stallions.



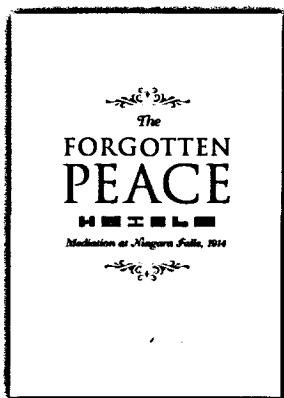
photo: Jazz Fest Wien

VIENNA JAZZ FESTIVAL

Vienna is more than waltzes, opera and classical music. A great event that always creates a buzz is the annual Vienna Jazz Festival, which is held throughout the summer. Performances take place at various venues and outdoor spaces around the city, including the wonderful Vienna State Opera House.

The Forgotten Negotiations

By Pam Isfeld



Canadians are justifiably proud of their country's focus on international conflict resolution. Yet how many of us know that the first and only international peace talks to be held on our soil took place in Niagara Falls, Ont., in 1914? Or that they involved, of all things, a mediation effort by Argentina, Brazil and Chile over a conflict between the United States and Mexico?

Somehow, this small but important moment had dropped out of our collective memory until Michael Small, Assistant Deputy Minister of Human Resources, spent a year at Harvard piecing the details together. The result is *The Forgotten Peace*, a lively case study of mediation and a snapshot of a moment when the eyes of the world were on Canada for perhaps the first time.

The scene was set on April 22, 1914, when U.S. President Woodrow Wilson sent the Marines to the Mexican port of Veracruz in an attempt to remove Gen. Victoriano Huerta from power after a *coup d'état*. Argentina, Brazil and Chile offered to mediate peace negotiations in a last-ditch effort to avoid a war. Canada was seen as neutral ground for the talks.

Small draws on a wide range of sources, including a selection of editorial cartoons and a one-act play, to outline and capture the atmosphere of the event. His book provides a valuable overview of the challenges that continue to face both mediators and negotiators today.

The Forgotten Peace is an entertaining and enlightening snapshot of a brief moment in Canadian history that deserves more attention.

Pam Isfeld is a deputy director in the Middle East Division, and serves as president of the Professional Association of Foreign Service Officers.

The Forgotten Peace: Mediation at Niagara Falls, 1914, by Michael Small, University of Ottawa Press, 152 pages, \$24.00.

Five Recent Must-Reads

Some new books you'll find on the shelves at DFAIT's Jules Léger Library.

1. **The Drunkard's Walk: How Randomness Rules Our Lives** by Leonard Mlodinow. Mixing hard science with an easygoing approach, Mlodinow's book is a readable crash course in how the mathematical laws of randomness and statistics affect our daily lives.

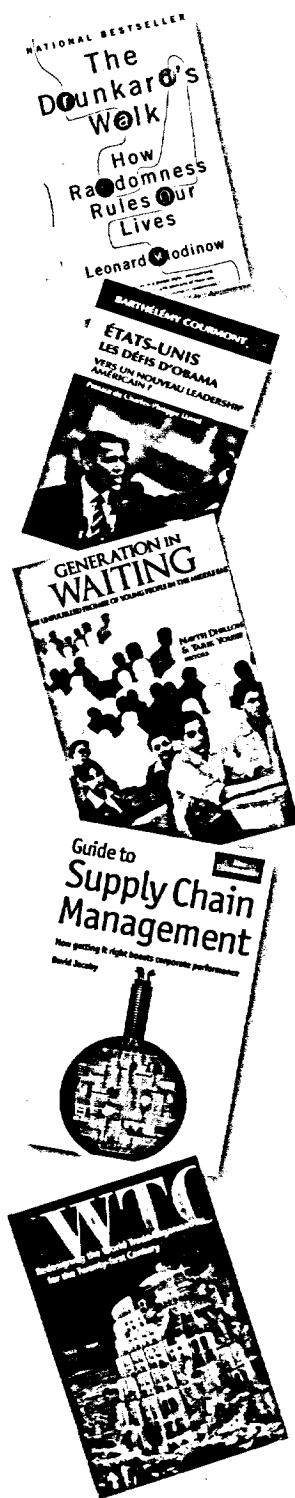
2. **États-Unis, les défis d'Obama : vers un nouveau leadership américain?** by Barthélémy Courmont. This is a great read for anyone who wants to better understand the challenges Obama will have to overcome to deliver on his promise of change.

3. **Generation in Waiting: The Unfulfilled Promise of Young People in the Middle East** edited by Navtej Dhillon and Tarik Yousef. This Brookings Institution Press volume addresses the complex challenges faced by youth in the Middle East. It urges greater investment to help the third of the population that faces severe economic and social exclusion due to the region's substandard education, high unemployment and poverty.

4. **Guide to Supply Chain Management** by David Jacoby. Produced by *The Economist*, this guide concisely and thoroughly explains the principles and impact of supply chain management on global business, with illustrative examples and anecdotes throughout.

5. **Redesigning the World Trade Organization for the Twenty-first Century** edited by Debra P. Steger. This book offers a unique analysis of the current functioning of the World Trade Organization, and sets forth proposals that are likely to be the blueprint for its future reform.

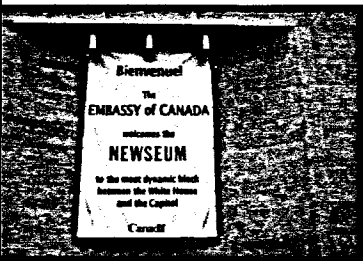
Compiled by library staff. For more information on the library's services and resources, please visit the Jules Léger Library Wiki.



News We Can Use

Meet Our Neighbours: A new museum next door to our embassy in Washington, D.C., explores five centuries of news history—and puts Canada in the spotlight.

By Eric Portelance



The Canadian Embassy welcomed the new museum with a sign.

Point of Interest

The Newseum website (www.newseum.org) offers an excellent interactive map of newspapers around the globe. Place your cursor over points on a world map and you can view the headlines in places such as Tbilisi, Georgia, Bratislava, Slovakia and Monclova, Mexico. A double-click will increase the size of the page for a better view; some links provide the content of the entire newspaper. Discover what's making news globally and locally!

In Washington, D.C., there is no greater illustration of the friendship between Canada and the United States than the privileged location of our Embassy on Pennsylvania Avenue, mere steps from Capitol Hill and the National Mall. Ours is the only mission between the White House and Capitol Hill—no other nation is afforded such a strategic location.

Our newest neighbour on “America’s Main Street” is the Newseum, a 23,000-m² museum opened in April 2008 that explores five centuries of news history.

Occupying the last available spot on the street, the Newseum is only eight inches away from the Canadian Embassy. Needless to say, the building’s design necessitated a close partnership between our physical resources team and the Newseum’s architects during construction.

That link remains strong. In February 2007, the Embassy held a breakfast for the press secretaries of the 110th Congress. The group donned hard hats stamped with Newseum, Canadian Embassy and Connect2Canada.com logos for an exclusive tour of the work-in-progress next door.

The Newseum was scheduled to open that autumn, but construction fell behind schedule. With nowhere to put some 800 journalism teachers invited to celebrate the opening, the Newseum got in touch with our public affairs staff, and we gladly agreed to host their event in the Embassy courtyard. The Newseum erected a giant tent there, and offered its guests a preview of the nearly completed building.

Before the museum opened to the general public, all mission staff and family members were invited to visit free of charge. To this day, we continue to enjoy free entry, and we get a discount at the Newseum food court—catered by celebrity chef Wolfgang Puck.

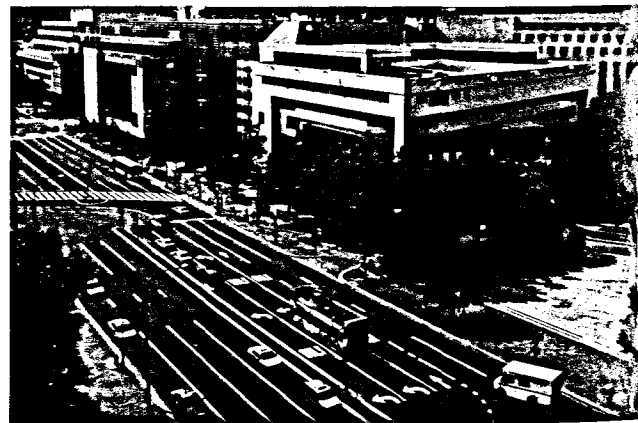
The Newseum features a constant rotation of temporary exhibits, while the permanent collection

includes part of the Berlin Wall, the communications tower from the top of the World Trade Center and a collection of historic newspaper front pages. Visitors can also experience a “4-D” film that explores dramatic events in journalism history.

Every Sunday, ABC’s *This Week* is taped in the Newseum’s Knight Studio, featuring views of the Embassy and the Capitol as a backdrop. During President Barack Obama’s inauguration last year, CNN broadcast from the Newseum’s rooftop. Canadian flags could be seen waving behind anchors Wolf Blitzer and Anderson Cooper, prompting the popular D.C.-area blog Wonkette to declare that “CNN Now Sails Under Canadian Flag.”

Each morning, the Newseum displays the front pages of newspapers from around the world on its front wall. Closest to the Embassy is always a Canadian newspaper, a simple reminder of our partnership—and the bond between our two nations.

Eric Portelance is an LES advocacy officer in Washington.



The Canadian Embassy (foreground) is just eight inches away from the Newseum, along Pennsylvania Avenue.



My Inner Mozart

By Simon Dinkala

My day working as a locally engaged development officer for CIDA at the Embassy of Canada in Kinshasa begins at 7:30 a.m. and finishes at 4:00 p.m. At 4:01 p.m., I begin a second day of work that often has an unpredictable ending.

In 2006, I established a small business that now occupies much of my free time. I named it Dicrabe, a homage to my nickname as a youth. My friends used to call me this because Nkala—my family name with the first syllable removed—means “crab” in Kikongo, the language spoken in the northwestern part of the Democratic Republic of Congo.

The company occupies three small buildings and primarily makes feed for swine, taking the residue of palm nuts used for making oil and pressing it into pellets. Local farmers bring in the used palm nuts; we grind them for a small fee, then return the finished product to the farmers for their livestock. We also make and sell salted dried fish, fresh products such as fish and meat, and blocks of ice.

More recently, inspired by my love of music, I have added a very different function to Dicrabe: a recording studio for local artists. The studio has all of the equipment necessary to produce quality recordings, as well as two professional sound engineers, one of whom is teaching me how to play the guitar.

The studio has in turn inspired me. At 57, I have become a musician. I spend many hours writing and revising lyrics, singing, listening to my recordings and re-recording, until I am satisfied with my performance.

I am currently working on two albums, both of which carry strong messages. The first, entitled *Nza tubula Nzango*, has six songs in Kikongo that speak of my region’s culture. It is a call to people to work hard and stop abusive behaviours, such



Simon Dinkala has been inspired by his new recording studio and is working on two albums.

as the consumption of drugs and alcohol, theft and the destruction of the environment. There are also messages related to AIDS, studies and respecting the common good and the rights of others.

I am also working with a group of dancers and community theatre actors to record videos to promote my songs, as well as a new dance I created called NZANGO.

The second album, called *Simon Dinkala, alinga Savoka*, includes 10 songs in French and Lingala (a language spoken mainly in Kinshasa) and covers various subjects, including the daily aspects of Congolese life and morality.

This new pastime eats up much of my free time: recording music and running my small business is hard work. Yet it is also rewarding, even if I rarely rest my head on my pillow before midnight.

Simon Dinkala is an LES development officer at the Embassy of Canada to the Democratic Republic of Congo in Kinshasa.



Award-winning Program Reaches Out

By Guillaume Parent

In 1985, a group of trade officers in Buffalo invited Canadian business representatives to the Consulate General to take part in New Exporters to Border States (NEBS), an intensive day-long session on how to do business south of the border.

Although the NEBS program is still running 25 years later, fewer companies are willing to travel to Buffalo for the training. This past summer, a team of officers in Ottawa and Buffalo took on the challenge of revamping the original course to better reach clients. The result is a webinar series that delivers targeted elements of NEBS using the Web.

The webinar series, now called ExportUSA webinars, has many advantages, and finds a new and wider audience while eliminating travel costs. Participants say it is an excellent way to provide valuable information to companies looking to enter the U.S. market.

Last December, the updated program won an inaugural Deputy Ministers' Award of Excellence in Transformation, recognized for aligning DFAIT with government priorities and improving services to Canadians.

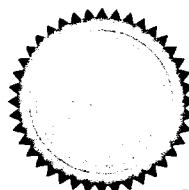
To learn more about the ExportUSA webinar series, visit the Trade Commissioner Service website, or view past webinars through the Virtual Trade Commissioner, both found at www.tradecommissioner.gc.ca.

Guillaume Parent is a trade commissioner in North American Commercial Relations.



Left to Right: Gérald Cossette, Associate Deputy Minister of Foreign Affairs; Len Edwards, Deputy Minister of Foreign Affairs; Jocelyn Guimond, senior advisor, Guillaume Parent, Trade Commissioner, North American Commercial Relations; and Louis Lévesque, Deputy Minister of International Trade.

Recognizing LES Excellence



Cooperation among all staff is essential for the department to function properly. Locally engaged staff, whether they are drivers, trade officers or consular officers, provide continuity, share local knowledge and guide CBS in the discovery of local culture. In their own way, LES also promote Canadian culture and values.

Through the Awards and Recognition Program, DFAIT acknowledges the importance of the contribution made by LES.

Like Canada-based staff, LES receive departmental recognition for 15, 25 and 35 years of service or upon their retirement. Heads of missions and programs can also present them with Instant Awards. LES are also eligible for the Deputy Ministers' Award of Excellence and the Public Service Award.

For more details, visit Awards and Recognition on the intranet.

INC Has Arrived

DFAIT has introduced a program to help Canadian businesses invest responsibly in developing countries. The \$20-million Investment Cooperation Program (INC) supports a range of activities that enhance the economic, environmental and social benefits of doing business abroad.

Dave Murphy, Director of the Investment Cooperation Program Division, says INC aims to reduce poverty by focusing on supporting the Canadian private sector in developing countries. Financed by Canada's international assistance envelope and cost-shared with Canadian businesses, the program was formerly the Canadian International Development Agency's Industrial Cooperation Program.

"While the program continues to pursue important development objectives," Murphy explains, "It has also been redesigned to better respond to the needs of the business community."