

Sommes-nous à l'écoute?

Sommes-nous à l'écoute quand notre client -- l'exportateur canadien -- nous parle de ce que les délégués commerciaux peuvent faire pour appuyer les efforts d'exportation des sociétés canadiennes? Afin de déterminer comment nos efforts sont perçus, nous examinons ici un certain nombre de rapports de groupes cibles, de sondages menés auprès de gens d'affaires qui ont utilisé le Service des délégués commerciaux, et de résultats de sondages généraux sur les perceptions. Ces études ont été commandées par différentes organisations et à des fins diverses dans les trois dernières années, mais elles examinent toutes d'une manière ou d'une autre notre mission, nos résultats et nos clients. Une liste bibliographique de ces études est donnée à la page 6. Des exemplaires des études peuvent être obtenus sur demande.

Les renvois aux documents des sondages sont exprimés, par exemple, sous la forme (1, p.6), ce qui désigne le document bibliographique 1 (*Sondage auprès des exportateurs canadiens*), page 6.

Ces onze sondages révèlent ce qui suit :

1. Les délégués commerciaux fournissent généralement une aide utile aux exportateurs canadiens.

- Plus de 90% des firmes interrogées au Canada jugent que l'aide fournie par les agents commerciaux a comblé ou dépassé leurs attentes. (5, p. 5)
- Les sociétés canadiennes qui exportent aux États-Unis ont mentionné que leur agent commercial était préparé (97%), que leur agent commercial connaissait son affaire (91%) et que l'information fournie était utile (91%). (4, p. 2)
- Des sociétés canadiennes de toutes tailles ont mentionné que le Service des délégués commerciaux était «très utile» (41%) ou «assez utile» (34%). Seulement 4% ont répondu qu'il n'était «pas du tout utile». (1, p.15)
- 65% des sociétés canadiennes interrogées ont déclaré considérer les bureaux commerciaux du Canada à l'étranger comme une importante source d'information sur les marchés étrangers. 75% des répondants ont mentionné qu'ils jugent nécessaire de visiter ces bureaux lorsqu'ils voyagent à l'étranger pour affaires. (5, pp.8 et 10)

2. Mais le grand public a le sentiment que «le gouvernement» pourrait faire plus pour aider le Canada à soutenir la concurrence internationale.

- Les Canadiens interrogés reconnaissent que la seule façon de préserver notre niveau de vie est de soutenir la concurrence sur les marchés étrangers, mais 87% croient que le Canada prend du retard sur ses concurrents étrangers et qu'il n'est pas aussi concurrentiel qu'il le devrait. (2, pp. 1 et 14)
- Seulement 43% croient que le gouvernement fédéral est fermement décidé à rendre le Canada plus concurrentiel. (2, p.16)