

10. *L'IMR alourdira-t-elle la charge de travail des employés en ce qui concerne la préparation de rapports?*

Étant bien consciente de la lourdeur du fardeau déjà imposé au personnel, la déléguée commerciale en chef a expressément donné aux concepteurs de l'IMR la directive de limiter toute charge de travail additionnelle et de veiller à ce que les avantages des informations recueillies l'emportent sur les contraintes que leur préparation entraînera pour les employés et pour les clients.

11. *L'IMR s'attaquera-t-elle d'une manière ou d'une autre au problème que pose le nombre excessif de demandes d'information présentées par des clients qui ne sont pas qualifiés, ou de demandes ayant peu de choses à voir avec le commerce, l'investissement, ou les sciences et la technologie?*

Oui. Plus précisément, la première composante de l'IMR, la définition des clients et des services, vise à mettre en place un seul « Portefeuille des services du SDC », en décrivant clairement ce que le SDC peut et ne peut pas faire, et à quelles conditions. En d'autres termes, ce document déterminera avec précision les exigences préalables auxquelles les clients devront satisfaire pour avoir accès aux services. Pour que le SDC puisse obtenir des résultats vraiment tangibles, il nous faudra parfois faire en sorte qu'une tierce partie réponde, dans certains cas, à la demande du client. Nous sommes en train de préparer des lettres types dans ce but. La haute direction, à l'Administration centrale, soutiendra les employés dans ces nouvelles modalités de travail, lesquelles, dans les faits, permettront au SDC d'offrir uniquement des services axés sur des résultats et orientés vers des clients capables et sérieux.

12. *Est-ce que l'IMR tentera de remédier au problème du trop grand nombre de missions commerciales mal organisées ou mal préparées à destination de nos postes à l'étranger?*

Oui. À brève échéance, l'IMR établira les conditions d'accès aux services du SDC, y compris le service de préparation de missions. Dorénavant, l'accès des clients à ce service sera, lui aussi, assujéti à des exigences préalables et à des normes de service. Cela aura pour effet de préciser les attentes des deux parties à la lumière des ressources du SDC qui sont disponibles et de ce que le délégué commercial requiert du client afin de prodiguer le service de manière efficiente.