

# Messages du délégué commercial en chef

La présente chronique est un index des messages électroniques de M<sup>me</sup> Kathryn E. McCallion, sous-ministre adjoint, Affaires internationales, Passeport et Affaires consulaires, et délégué commercial en chef, qui ont été diffusés à tout le personnel du secteur du commerce entre les livraisons trimestrielles de SDC International.

MESSAGE N° 12, 5 JUIN 1998

## *Mise à jour sur l'Initiative de mesure du rendement (IMR) : première étape de la mise en oeuvre, le sondage auprès des employés!*

- La phase d'élaboration de l'IMR est pratiquement terminée, et la mise en oeuvre est imminente.
- Un rapport d'étape a été présenté le 28 mai à l'auditorium Cadieux. La présentation a été enregistrée sur cassette vidéo; des copies de cette cassette ont été envoyées à toutes les missions.
- Le questionnaire du premier sondage auprès des employés a été expédié et devra être rempli au plus tard le 26 juin.
- On produira un rapport sur les résultats globaux dès qu'ils seront disponibles.
- L'évolution des autres éléments du projet est décrite ci-dessous. Pour plus de détails, voir le site intranet de l'IMR à l'adresse <http://folio.lbp/pmi-imr>

## *Services et principes directeurs*

- La liste de services aux entreprises clientes canadiennes est pratiquement prête et elle entrera officiellement en vigueur au début de l'automne. Des exemplaires de cette liste vous seront distribués d'ici septembre.
- Nous poursuivons l'élaboration d'une nouvelle liste distincte de services à nos partenaires nationaux; cette liste portera sur des thèmes comme les services d'investissement et les services aux missions commerciales parrainées par ces partenaires.
- Le nouveau manuel des directives de prestation de services sera mis à votre disposition sur l'intranet d'ici septembre. Ce manuel contiendra, entre autres, des politiques ayant trait au contenu canadien, aux demandes globales de renseignements, etc.

- Une unité de soutien à l'étranger est en train d'être mise sur pied au sein de l'Administration centrale. Cette unité aidera les missions à l'étranger à interpréter les directives de service, à résoudre des problèmes spécifiques qui surviennent lors de la prestation des services et à répondre à des demandes globales de renseignements.

## *Sondage auprès des clients et suivi des clients*

- Le questionnaire de sondage auprès des clients est achevé.
- Un sondage pilote portant sur une centaine d'entreprises est en cours et le premier sondage à grande échelle auprès des clients sera réalisé cet automne.
- Le suivi des clients par l'intermédiaire de WIN est plus important que jamais. Pour le premier sondage à grande échelle auprès des clients cet automne, toutes les missions doivent dès aujourd'hui indiquer dans WIN Exports leurs prestations de services auprès de leurs clients actifs.

## *Faisabilité et avantages des frais de service*

- Nous avons réalisé une analyse des régimes de facturation de services parmi les organisations semblables de promotion commerciale à l'étranger. Toutes les organisations étrangères semblables à la nôtre facturent au moins leurs produits d'information. Le Canada est pratiquement le seul pays au monde à fournir gratuitement tous les services de promotion commerciale.
- Nous avons élaboré trois scénarios de facturation pour le SDC (dont celui prévoyant un statu quo légèrement modifié). Nous allons maintenant soumettre ces scénarios à la réflexion de nos clients et de nos employés.

Un pessimiste voit la difficulté dans chaque possibilité; un optimiste voit une possibilité dans chaque difficulté.

– Sir Winston Churchill