

ÉQUIPE CANADA — Région du Québec

Par Michel Charland

Dans le cadre de l'entente de partenariat signée entre différents ministères fédéraux oeuvrant dans la région du Québec, l'administration de certains volets du Programme de développement des marchés d'exportation (PDME) a été confiée au Bureau fédéral de développement régional du Québec (BFDRQ).

Cette agence de développement régional livre déjà plusieurs Programmes d'assistance financière aux entreprises du Québec, dont IDEE PME. Son réseau de treize (13) bureaux permet un accès très facile aux clients. L'Honorable Paul Martin, Ministre des finances, est le ministre responsable du Bureau fédéral de développement régional Québec.

Une entente formelle a été signée le 18 mai 1994 entre le Ministère des Affaires étrangères et Commerce international, Industrie Canada et le Bureau fédéral de développement régional du Québec, elle stipule que dorénavant les agents du Bureau fédéral procéderont à l'analyse des demandes d'aide en vertu des volets stratégie de développement des marchés et entreprises novices à l'exportation, tout en se réservant la décision finale sur l'autorisation des dossiers.

En date du 16 novembre 1995, un amendement à cette entente était signé entre les mêmes partenaires, déléguant aux directeurs du Bureau fédéral de développement régional Québec l'autorité d'approuver les demandes faites sous ces mêmes volets ainsi que pour les paiements de ces dossiers.

Le Centre de Commerce international est toujours



Team Canada • Équipe Canada

responsable pour l'analyse des demandes faites sous le volet Soumission pour projets d'immobilisations et conserve, il va sans dire, la gestion du budget du programme. Il doit s'assurer que l'intégrité du Programme est toujours respectée.

Les objectifs principaux visés dans cette délégation d'autorité est d'améliorer la livraison du programme en augmentant le nombre de ressources consacrées et en multipliant le nombre de points d'entrée pour la clientèle.

Cette entente permet également de faire un meilleur suivi des demandes individuelles en se rapprochant de la clientèle et en permettant aux agents du BFDRQ d'établir un contact direct avec une clientèle d'exportateurs canadiens.

Les responsables du CCI de Montréal assurent l'intégrité du PMDE en effectuant une vérification deux fois l'an sur l'administration du Programme, la consistance dans la prise de décision et dans le processus de consultation de tous les partenaires.

Ce partenariat s'inscrit dans la foulée d'Équipe Canada et constitue une étape importante dans l'intégration des services et des ressources consacrées aux exportateurs de la région du Québec. Nous comptons, par conséquent, que vous continuerez à supporter les efforts des représentants du BFDRQ pour faire du PDME un programme couronné de succès.

Michel Charland est un délégué commercial au Centre de commerce international à Montréal.

Une mission à poursuivre *Par Durban Morrow*

L'examen des programmes, la refonte, la réduction des effectifs, le rajustement, l'application de normes de service et la prestation d'un service de qualité permettront de renouveler les programmes et services fédéraux qui seront offerts à même les ressources dont dispose le Canada.

Dans ce processus de transformation, le gouvernement mettra l'accent sur la prestation d'un service de qualité par l'adoption d'une approche axée sur le client. Les services seront fournis en temps opportun; l'information sera fiable; les agents offriront un

service courtois et responsable à leurs clients; et ils s'assureront que les clients peuvent demander des mesures correctrices, et aussi que les services sont accessibles au public à un coût qui soit à la portée du contribuable.

Dans le secteur privé, la prestation d'un service de haute qualité est une façon d'accroître les bénéfices. En répondant aux besoins des clients et en dépassant leurs attentes, les organisations privées espèrent fidéliser leur clientèle — et profiter de contrats multiples avec le même client. Dans le secteur public, la prestation d'un ser-

vice de haute qualité est essentielle à l'établissement de la confiance dans les institutions gouvernementales, et au maintien du bien-être socio-économique du pays. En faisant bien les choses la première fois, en évitant le double emploi et en adaptant les services aux besoins des clients, on pourra réduire le coût de l'administration publique — un objectif prioritaire en raison de la situation budgétaire du Canada.

Durban Morrow est délégué commercial à la Direction des opérations d'expansion du commerce (TOO).