

# Trois ans plus tard...

## Le vérificateur général dépose un rapport de suivi sur les activités de promotion des exportations du Canada

Dans son rapport sur les activités de promotion des exportations du Canada en 1996, le vérificateur général (VG) avait recommandé diverses mesures pour mieux adapter nos programmes et nos services aux besoins de la communauté des affaires, améliorer la prestation des programmes et des services, et mieux mesurer leurs coûts et les résultats obtenus. La vérification visait les programmes et services du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et d'Industrie Canada. Plus tôt cette année, le VG a passé en revue les initiatives prises par les deux ministères en réponse aux recommandations.

Dans son rapport de suivi sur les activités de promotion des exportations du Canada, déposé au Parlement le 30 novembre, le VG juge que les progrès faits par les deux ministères sont inégaux.

Le VG note que l'arrivée d'Équipe Canada inc et, en particulier, l'introduction de l'Initiative de mesure du rendement (IMR) ont déjà donné lieu à des améliorations dans la prestation de nos programmes et de nos services. Il ajoute que « l'Initiative de mesure du rendement est un système de soutien particulièrement efficace pour les agents commerciaux à l'étranger ». Le rapport

donne un aperçu des caractéristiques importantes de l'IMR, dont :

- la définition de nos services de base et la description des clients à qui ils sont destinés;
- la mise sur pied d'un mécanisme permettant de diriger les clients qui ne se sont pas préparés à exporter vers les services offerts au Canada;
- la formation des agents à la nouvelle approche du service à la clientèle;
- la diffusion de pratiques exemplaires auprès des agents à l'étranger;
- la création de l'Unité d'appui aux postes.

Par contre, le VG signale que les ministères n'ont pas assez fait pour mesurer les coûts et les résultats des programmes et des services. Il critique tout particulièrement leur décision de ne pas établir de système de facturation des services.

Pour plus de détails, vous pouvez consulter le rapport de suivi sur le site du Bureau du vérificateur général ([www.oag-bvg.gc.ca](http://www.oag-bvg.gc.ca)).

**vosre**  
**MARCHÉ**  
**vosre**  
**SECTEUR**  
**vosre**  
**CLIENT**

**Consultez  
nos deux  
pages dans  
CanadExport  
Une nouvelle édition  
toutes les deux  
semaines.**