

# L'Administration centrale assiste les missions

## Vue d'ensemble du projet d'installation des info centres

L'Initiative de mesure du rendement (IMR) a pour but de renouveler le Service des délégués commerciaux, d'en améliorer le rendement et de laisser plus de temps pour les tâches plus « nobles ». Mais que faire des lettres qui arrivent sans cesse et du téléphone qui n'arrête pas de sonner? Déléguer ce genre de travail à d'autres? Dans certains cas, pourquoi pas!

Au cours des prochains mois, nous prévoyons installer trois modèles d'info centres dans des missions représentatives de missions de tailles diverses. En définitive, notre but est d'avoir cinq modèles de systèmes de gestion des demandes de renseignements commerciaux, ou info centres, qui auront été mis à l'épreuve avec succès et que les autres missions pourront adopter. Bref, cinq moyens de gérer le flux de l'information qui cadrent avec l'IMR, ce qui produira plus de résultats, exigera moins de ressources et permettra de passer un minimum de temps sur des demandes moins productives venant de clients qui ne sont pas prêts à exporter et qui laissera plus de temps pour les tâches à valeur ajoutée.

Grâce à l'installation d'un info centre, les agents à Buenos Aires ont pu faire autre chose que de répondre au courrier (voir le vol. 4, d'octobre 1997). On a aussi installé un info centre à Santiago qui donne des résultats très positifs, même à court terme, par exemple :

- le responsable de secteur à Ottawa a à sa disposition le contenu de l'info centre électronique et peut maintenant filtrer les demandes d'affaires de façon plus efficace, avec la même qualité d'information que celle fournie à partir de la mission;
- on enregistre une hausse de 35 à 60 p. 100 du taux de demandes traitées directement par le personnel de l'info centre, à un moment où le volume total des demandes a augmenté de près de 70 p. 100;
- la qualité du contenu et de la forme des réponses s'améliore, et on constate une réduction du temps de réponse à quatre jours au maximum (habituellement un à deux jours).

Dans les prochaines livraisons de *SDC International*, nous vous ferons part des résultats de notre projet et des possibilités d'amélioration de la gestion du temps qu'il vous offre.



## L'APASE recherche des candidats

Voici venu le temps de l'année où l'Association professionnelle des agents du service extérieur (APASE) se met à la recherche de candidatures pour les Prix des agents du service extérieur canadien. L'APASE a institué ces prix en 1990 comme moyen, pour les pairs, de souligner une réalisation exceptionnelle d'un agent du service extérieur de carrière.

Pour présenter une candidature, il suffit d'envoyer à l'APASE une lettre ou une télécopie signée, en répondant aussi complètement que possible aux questions suivantes :

1. Quel est le nom du candidat proposé? Les candidatures des années antérieures ne seront acceptées que si elles sont accompagnées d'une

présentation à jour.

2. Comment cette personne a-t-elle accompli sa réalisation exceptionnelle? Veuillez donner des exemples détaillés et concrets.
3. Y a-t-il d'autres personnes qui pourraient fournir un témoignage à l'appui? Veuillez indiquer les noms, adresses, numéros de téléphone et de télécopieur des personnes à contacter.

Toutes les candidatures doivent être reçues au bureau de l'APASE d'ici le 30 avril 1998, soit par télécopieur, au (613) 241-5911 ou par la poste, au 47, rue Clarence, bureau 412, Ottawa (Ontario) K1N 9K1. Les noms des lauréats seront dévoilés lors d'un dîner qui aura lieu au Centre national des Arts, à Ottawa, le 11 juin, sous les auspices de l'APASE.