

*Il est très important de nous positionner en vue du succès futur du Canada, car nous sommes une nation commerçante. En effet, comme près de 50 p. 100 de notre économie dépend de l'exportation de produits et de services, nous sommes l'une des plus grandes nations commerçantes de la terre.*

Le ministre de l'Industrie

## *Demande et satisfaction en hausse*

La hausse de l'utilisation des services de base d'ECI donne une preuve éclatante de leur valeur. Par exemple, le nombre d'appels au numéro 1 888 du **Service d'information sur l'exportation** d'ECI a augmenté de près de 65 p. 100 au cours des cinq dernières années, alors que les visites au site Web d'ECI **ExportSource.ca** ont enregistré une hausse de plus de 60 p. 100.

La recherche de l'excellence qui caractérise les services d'ECI est aussi confirmée par les prix et les honneurs reçus : en 1997, **ExportSource.ca** a remporté la médaille d'or du prix de Distinction décerné à l'occasion de la *Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale* et a de nouveau été finaliste en 2000. En 1998, ECI s'est vu remettre un Prix du Chef de la Fonction publique pour l'excellence en matière de prestation de services, et l'année suivante son service à la clientèle était considéré comme une pratique exemplaire dans le cadre d'une étude menée à l'échelle de l'administration fédérale par le Secrétariat du Conseil du Trésor. En 2001, ECI a reçu des éloges de l'étranger lorsque le Centre du commerce international<sup>1</sup> l'a désignée comme « une référence en matière de soutien fourni aux exportateurs ». Tout récemment, ECI a reçu un prix de la Foire de la qualité dans le service public pour la manière dont elle avait tenu compte des commentaires des clients dans le développement d'un nouveau produit.



## *Résultats*

Compte tenu de l'élargissement du réseau, il est devenu nécessaire de mettre en place une infrastructure de gestion permettant d'évaluer efficacement les dépenses, le fonctionnement et le rendement du réseau. En effet, si les avantages de la mise en commun des ressources pour éliminer les chevauchements et optimiser les résultats sont bien compris et théoriquement reconnus, démontrer qu'ECI dans son ensemble fait mieux que la somme de ses composantes représente un défi constant.

En 2000-2001, un nouveau cadre de gouvernance a été mis au point afin qu'ECI soit assurée de bénéficier de l'engagement de la haute direction et des ressources et pratiques opérationnelles lui permettant d'obtenir les meilleurs résultats possibles. Un nouveau cadre de mesure du rendement, qui doit être introduit au début de l'exercice 2002-2003, permettra d'uniformiser davantage le compte rendu des résultats à l'échelle du réseau et, en bout de ligne, de mieux suivre les contributions d'ECI au fil des ans.

<sup>1</sup>Le Centre du commerce international, qui a son siège à Genève, est une initiative conjointe de l'Organisation mondiale du Commerce (OMC) et de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED).