

Coup d'œil sur l'an 2000 avec le ministre Pettigrew

Suite de la page 1

C'est ce que nous faisons et ce que nous continuerons de faire, tout en cherchant sans cesse des moyens de mieux atteindre nos buts.

CanadExport : Dans le contexte de l'intensification de la libéralisation des échanges et de la mondialisation, comment le Ministère aide-t-il les sociétés canadiennes sur les marchés étrangers?

Le ministre Pettigrew : Tout d'abord, nous avons un réseau bien établi de délégués commerciaux et d'agents de commerce — le Service des délégués commerciaux du Canada [SDC] — dans quelque 130 bureaux aux quatre coins du monde. Ils représentent à mon sens l'un des principaux atouts du Ministère. En effet, ils sont fin prêts et bien préparés à aider les Canadiens à relever les défis du commerce international. Leur devise est d'ouvrir des portes pour nos entreprises.

Nous avons également compris que dans le cadre des percées technologiques dans les domaines de l'information et des communications et dans la gestion des affaires, les besoins des entreprises ont évolué. Par conséquent, nous avons entrepris d'importants changements dans les activités du SDC à l'étranger. Tout d'abord, nous avons procédé à des consultations poussées auprès de notre clientèle du secteur privé, afin de cerner les meilleurs moyens de les aider à réussir sur les marchés étrangers. Nos clients nous ont indiqué que la valeur du Service des délégués commerciaux réside dans sa connaissance des marchés locaux, et dans sa capacité à repérer des débouchés commerciaux et à établir des réseaux. Quant à sa valeur ajoutée, elle provient de notre travail sur le terrain, lorsque nous nous familiarisons avec les principaux intervenants et les créneaux commerciaux des marchés étrangers.

Nous avons donc rationalisé nos services pour cibler six domaines clés [présentés dans chaque numéro de *CanadExport*] que nos clients ont désignés comme étant les plus importants pour les aider à soutenir la concurrence. Nos agents peuvent maintenant centrer leurs efforts sur ces services essentiels et, ainsi, mieux cibler les affaires et les besoins des clients.

Nous voulions également rendre nos bureaux de commerce à l'étranger plus accessibles à nos clients. Ainsi, vous pouvez maintenant accéder électroniquement à nos bureaux dans les marchés qui vous intéressent, par l'entremise du site internet d'InfoExport. Nous sommes donc à votre disposition 24 heures sur 24.

Ces efforts ont déjà porté leurs fruits. En effet, notre premier sondage annuel auprès de notre clientèle a révélé que 81 % de nos clients sont satisfaits de nos services. Ces résultats sont non seulement encourageants, mais ils nous éclairent également sur les domaines où nous pouvons nous améliorer. Nous devons, avant tout, être à l'écoute de nos clients. C'est pourquoi nous sommes en train de mettre en œuvre un plan d'action qui tient compte des commentaires que nous avons reçus, et nous effectuerons un autre sondage ce printemps.

CanadExport : Les délégués commerciaux sont-ils affectés seulement à l'étranger? Quel service le gouvernement offre-t-il ici au Canada pour aider les entreprises à l'échelle internationale?

Le ministre Pettigrew : Nous avons également des délégués commerciaux, qui font partie du réseau du SDC, en poste dans toutes les régions du Canada, dans nos Centres du commerce international. Ils sont là pour aider les exportateurs. Mais là où nous avons accompli beaucoup, c'est

dans la préparation des entreprises à l'exportation. En effet, celles-ci peuvent économiser beaucoup de temps et d'argent en se préparant à exporter ici même au Canada. Comment? Simplement en communiquant avec Équipe Canada inc, qui les mettra automatiquement en contact avec un spécialiste du commerce international dans leur région.

Équipe Canada inc est véritablement un « guichet unique » des services que le gouvernement offre aux exportateurs et aux investisseurs canadiens qui abordent les marchés étrangers pour la première fois. Nous avons investi énormément de temps et d'efforts pour regrouper et offrir sous un même toit toutes les ressources et les compétences que possède le gouvernement fédéral. Équipe Canada inc s'est aussi dotée d'un réseau efficace dans les régions par le biais de partenariats conclus avec les provinces et la mise en place de réseaux commerciaux régionaux. Grâce à ces mesures, nous avons mis nos services à la portée des exportateurs, où qu'ils se trouvent au pays, tout en éliminant une grande partie du mystère qui

Rédacteur en chef : **Bertrand Desjardins**
Rédacteur délégué : **Louis Kovacs**
Rédacteur : **Vince Chetcuti**
Mise en page : **Yen Le**

Tirage : 77 000
Tél. : (613) 996-2225
Télec. : (613) 996-9276

Courriel : canad.export@dfait-maeci.gc.ca

Le lecteur peut reproduire sans autorisation des extraits de cette publication à des fins d'utilisation personnelle à condition d'indiquer la source en entier. Toutefois, la reproduction de cette publication en tout ou en partie à des fins commerciales ou de redistribution nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite de *CanadExport*.

CanadExport est un bulletin bimensuel publié en français et en anglais par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), Direction des services de communications (BCS).

CanadExport est offert au Canada aux gens d'affaires qui s'intéressent à l'exportation. Pour vous abonner à la version imprimée, communiquez avec *CanadExport* au (613) 996-2225. Pour la version courriel, consultez l'adresse Internet de *CanadExport* ci-dessus. Pour un changement d'adresse, renvoyez l'étiquette avec le code. Prévoir quatre à six semaines de délai.

Expédier à :
CanadExport (BCS),
Ministère des Affaires étrangères et
du Commerce international,
125, promenade Sussex, Ottawa (Ontario)
K1A 0G2

ISSN 0823-3330