

Résolution de problèmes

Le sixième service de base, soit le dépannage, consiste à aider les entreprises à résoudre les problèmes auxquels elles sont confrontées sur un marché.

« Dans bien des pays, les négociations sont beaucoup plus formelles qu'en Amérique du Nord. Les parties ne peuvent conclure un accord de principe tant que des questions techniques demeurent en suspens, indique Don Campbell, président du groupe chargé de la formation et de la simulation militaire chez CAE Inc., de Montréal (Québec). On doit être bien préparé et s'attendre à ce que les négociations soient longues et animées. »

M. Campbell ajoute que les négociations ne sont qu'une des variables de l'équation lorsque l'on est en lice pour l'obtention d'un contrat. Il convient également d'entretenir des relations avec les autorités compétentes, tout particulièrement dans le cas des contrats publics. Pour CAE, le SDC s'est avéré d'une aide inestimable en établissant de tels contacts et en la dépannant, au besoin. « Si nous sommes confrontés à un obstacle, nous savons que nous pouvons compter sur le soutien du SDC pour le contourner. »

Dans bien des cas, le client utilise tous les services de base du SDC ou presque, et même d'autres services. Doreen Steidle, haute-commissaire du Canada à Singapour, se souvient d'un dossier révélateur à cet égard : un projet visant à améliorer la sécurité des autobus scolaires à l'aide d'une application de pointe de localisation par satellite mise au point par Unity Integration Corp., de Vancouver (Colombie-Britannique). Les agents du SDC ont pris une part active à la conception du projet afin de concrétiser la vision. Résultat? Le projet a rapidement été réalisé à titre expérimental dans une école locale. « Voilà un exemple de réussite qui va au-delà de la sphère commerciale pour laisser une empreinte indélébile sur la communauté locale, qui continuera d'apprécier les bienfaits de cette trouvaille canadienne », de dire M^{me} Steidle. ♣

UNE CARRIÈRE SANS FRONTIÈRES

Pour trois nouveaux délégués commerciaux, entrer au Service extérieur canadien n'était que la première étape. Après une formation pratique rigoureuse à Ottawa... le monde.

Eugénie Cormier-Lassonde, journaliste chez Reuters, a vu une affiche de recrutement à l'Université de Montréal, où elle étudiait les sciences économiques à temps partiel.

François Lasalle, commissaire industriel dans une municipalité régionale de comté (MRC) du Québec, a pris connaissance de la possibilité d'emploi dans le quotidien montréalais *La Presse*.

Enseignante ayant de l'expérience outre-mer, Nira Shearer a eu l'idée de postuler en visitant le site Web du Service extérieur.

Tous trois font maintenant carrière au sein du Service des délégués commerciaux du Canada, qui est rattaché au Service extérieur canadien.

« Les délégués commerciaux forment un groupe exceptionnel de professionnels dévoués qui remuent ciel et terre pour aider les entreprises canadiennes à réussir à l'étranger, souvent dans des circonstances très difficiles », affirme le ministre du Commerce international Pierre Pettigrew.

Chaque année, quelque 6 000 personnes posent leur candidature à un poste d'agent du Service extérieur. Une soixantaine seulement sont retenus. Ce sont des gens de tous les horizons. Par exemple, Eugénie connaît un cinéaste et un physicien de l'Université Yale qui ont mis à contribution leur expertise et leur façon de voir au Service extérieur canadien.

Le commerce est un des quatre parcours qui s'offrent aux candidats, les autres étant l'immigration, les affaires consulaires et les affaires politiques.

Quel que soit le parcours choisi, le processus de sélection est le même. Tout d'abord, le candidat doit subir trois examens : l'examen de recrutement des diplômés, l'examen de compétence en communication écrite et l'examen de jugement situationnel pour le Service extérieur. S'il réussit les examens, le candidat est convoqué à



photo : Christine Le Blain

une entrevue par un comité de la Commission de la fonction publique. Enfin, s'il satisfait aux critères relatifs à la santé, à la sécurité et aux compétences linguistiques, il est prêt à relever un des défis les plus imposants et les plus gratifiants de son existence.

Le commerce était le premier choix d'Eugénie, de François et de Nira.

« Le commerce m'intéressait, parce que c'est très concret et axé sur les résultats, explique Nira. Le fait d'avoir à travailler surtout avec des Canadiens du secteur privé, entre autres des entrepreneurs, des exportateurs et des investisseurs, a également joué. Avant toute chose, je considère le commerce comme un domaine où l'on peut obtenir des résultats bénéfiques non seulement pour le pays dans son ensemble, mais également pour les Canadiens et leur famille. »

Eugénie est sensiblement du même avis : « J'estimais que le commerce me donnerait la possibilité de collaborer étroitement avec des Canadiens, afin de les aider à réaliser leurs objectifs et leurs ambitions, et que je pourrais, à tout le moins un peu, contribuer à leur succès. De surcroît, leur réussite crée des emplois et accélère la croissance chez nous. »

« C'était pour ainsi dire déjà mon domaine, dit François. Je travaillais depuis six ans au conseil de

François Lasalle au Topkapi Palace à Istanbul, en Turquie, avec son fils Raphaël