

Planification et suivi : le client d'abord

par John Lang
Directeur
Systèmes d'information sur
le commerce (TPP)

La Direction des systèmes d'information sur le commerce (TPP) met au point des outils pour nos programmes de promotion du commerce international. WIN Exports, la plus importante base de données sur les exportateurs canadiens, et le Système de gestion des activités commerciales (SGAC), très utilisé par nos missions aux États-Unis, sont typiques des produits de TPP. Nous gérons aussi les systèmes de planification et de suivi des missions commerciales.

Deux facteurs influent sur l'appui du MAECI et des autres ministères à l'égard de la promotion du commerce international. Ce sont les compressions budgétaires, qui obligent les administrateurs à tous les niveaux à se concerter et à suivre de plus près les résultats, et l'avalanche de renseignements facilement accessibles à partir d'autres sources, qui nous pousse à offrir des services plus pointus à nos clients. Ces facteurs changeront le mode de fonctionnement des missions et le type d'outils qu'il leur faut.

En tant que principal intervenant, le MAECI joue un rôle de premier plan dans la mise en oeuvre de la Stratégie canadienne pour le commerce international (SCCI). Dans le cadre de ce processus consultatif, 22 agences et ministères fédéraux offrant des services de promotion du commerce (et contrôlant un budget global d'environ 600 millions de dollars), des administrations provinciales, des organismes de développement régional et le secteur privé ont convenu d'éliminer les doubles emplois et d'établir des priorités et des niveaux en matière de service. Cette approche collégiale, à la façon d'*Équipe Canada*, exige que les participants mettent en commun une somme considérable d'information et s'entendent sur une série de règles concernant les rapports qu'ils entretiennent avec leurs clients communs du milieu des affaires. Lorsqu'ils exécuteront la Stratégie canadienne pour le commerce international, les bureaux commerciaux

seront de plus en plus sollicités par un large éventail d'intermédiaires à la recherche de services pour leurs commettants. Il nous faudra par conséquent adopter pour la planification et le suivi de nos activités un mode de présentation intelligible pour les autres intervenants de l'*Équipe Canada*, y compris les gens d'affaires. Un autre facteur militant en faveur de l'adoption d'indicateurs de performance axés sur la clientèle est l'Initiative sur le service de qualité, qu'on est en train d'implanter dans l'administration fédérale. Au lieu de faire le suivi de nos activités, nous devons faire celui de nos clients et des services que nous leur rendons.

TPP veille à assurer un meilleur échange d'informations entre les participants à la SCCI et à améliorer les systèmes de planification et de suivi pour les missions. Cette année, nous avons lancé un nouveau système rationalisé de planification pour les missions, et WIN pour Windows, version améliorée mais simplifiée de WIN Exports, notre principal répertoire d'exportateurs. La version WIN pour Windows sera distribuée aux centres canadiens de commerce international, aux provinces et aux autres membres de l'*Équipe Canada*, qui nous aideront à la tenir à jour.

Le WIN pour Windows offre plusieurs nouvelles fonctions, dont la principale, le Système de suivi de la clientèle (SSC), remplace (enfin!) l'ancien et désuet Système trimestriel de suivi des résultats commerciaux. Grâce au SSC, les agents peuvent, en cliquant simplement sur leur souris, enregistrer les mesures prises à l'égard d'un client donné, et, si celui-ci n'est pas inscrit au répertoire WIN, y ajouter ses coordonnées (nom, adresse, numéro de télécopieur), ainsi que le nom d'une personne-ressource. La mission transmet alors ces données à TPP, qui les incorpore à la base de données accessible aux utilisateurs de WIN. Le transfert des données se fera par courrier électronique mais la version en ligne est en cours de préparation pour les utilisateurs canadiens. Depuis la mise en oeuvre du SSC, WIN ne sert plus uniquement à trouver des noms d'exportateurs : c'est aussi un système de messagerie, une base de données sur les clients et un indicateur de la charge

de travail des missions. Parce que nos rapports sur les services à la clientèle sont liés à la base de données, nous pouvons pour la première fois savoir exactement quels services nous fournissons et quels en sont les bénéficiaires, par mission, par secteur industriel, par emplacement et par type de client.

Le SSC fournit des renseignements essentiels à la planification à plusieurs niveaux. Les gestionnaires de programme dans les missions peuvent le consulter pour savoir comment la charge de travail est répartie, si les tâches correspondent aux priorités établies et s'ils doivent modifier la répartition des responsabilités sectorielles. Les directions géographiques à l'AC peuvent comparer les activités liées à la clientèle d'une mission à l'autre. Les administrations provinciales peuvent constater la qualité des services que nous fournissons à leurs entreprises. L'équipe responsable de la mise en oeuvre de la SCCI utilisera les données du SSC lors du prochain cycle d'établissement de priorités.

Le WIN pour Windows est aussi doté d'un système automatisé de renseignements sur les marchés, le SARM, qui permet aux agents commerciaux de dresser la liste des fournisseurs à qui il veulent communiquer des pistes commerciales et de les transmettre aux intéressés par télécopieur depuis leur poste de travail via le SIGNET. Les messages acheminés par le SARM s'ajoutent automatiquement au système de suivi, tout comme les renseignements du Système de gestion des activités commerciales (SGAC), par exemple la liste des entreprises participant à un événement commercial.

Parce que c'est aux bénéficiaires qu'il appartient de juger de la qualité des services fournis, les enquêtes auprès de la clientèle font partie intégrante du SSC. Nous communiquerons avec les clients pour déterminer s'ils sont satisfaits, et les renseignements fournis par ces enquêtes nous permettront d'adapter rapidement nos services à leurs besoins.

Suite en page 4 ►►►