



du métier et pratiques exemplaires

PAR *Andrée Cooligan*

II
**pratique
d'abord ce
qu'il prêche
puis il
prêche
selon ce qu'il
pratique.**
(Confucius)

Je vous entends vous demander « Comment vais-je répondre à toutes ces lettres et à tous ces fax? » « Comment dire NON sans offenser les gens? » « Où commencer dans mes nouvelles fonctions? » Au fur et à mesure que croît le nombre de compagnies canadiennes qui cherchent à exporter, les responsabilités du Service des délégués commerciaux (SDC) s'alourdissent. Il nous faut composer avec des objectifs de programme de plus en plus exigeants ainsi qu'avec un flot ininterrompu de lettres, de fax, de messages électroniques, de visites et d'appels téléphoniques. Pour surnager, de nombreuses missions ont mis au point diverses solutions pour faire face à ce flot ininterrompu de travail.

Le sujet n'est pas nouveau. En fait, le Ministère est aux prises avec ce problème depuis des années. Bon nombre d'entre vous ont participé à la réunion du SDC avec MINT en 1992, où il avait été convenu de revoir les procédures et de recommander des pratiques exemplaires afin d'améliorer le Service. Un groupe de travail, présidé par M. Doug Campbell, s'était réuni à diverses reprises pour examiner les procédures et une séance sur les pratiques exemplaires avait eu lieu à l'Institut canadien du service extérieur (ICSE) en 1993. Parmi les diverses recommandations soumises, il y en avait une qui consistait à créer un bulletin dans lequel nous pourrions partager nos idées. Par conséquent, *Le Troc commercial* a été conçu de manière à ce que nous puissions y faire paraître toutes nos bonnes idées.

Au cours des quatre derniers mois, j'ai réuni les éléments de deux pratiques exemplaires, un registre de passation des fonctions (tel que recommandé par le vérificateur général au cours du mois de novembre) et la confidentialité des ren-

seignements commerciaux. Quand j'ai été satisfaite du produit, je suis entrée en rapport avec certains d'entre vous pour obtenir vos réactions sur ces premiers projets. Conformément à vos suggestions, les voici. Je remercie tout spécialement M^{me} Susan Harper (Buenos Aires), M. John Treleaven (BCP), M. John Tennant (Tokyo), M. Gary Scott (Chicago), M. Brian Casey (RENI), M. Ken Lewis (Bangkok), M^{me} Linda Brazeau (TBO) et M^{me} Marie-Lucie Morin (Moscou) qui ont pris le temps de m'aider.

Mon défi : vous faciliter la vie!

Mon défi est de trouver les pratiques en usage dans différents postes et de les partager avec vous. J'apprécie le temps que vous consacrez à examiner ces deux pratiques exemplaires, le registre de passation des fonctions et la confidentialité des renseignements commerciaux, dans les pages qui suivent. Faites-moi connaître votre réaction. Suivez-vous déjà ces lignes directrices? Les trouvez-vous utiles? Est-ce une bonne idée d'en discuter ici, ou au contraire, cela vous donne-t-il plus de travail? Quels sont les éléments qu'il conviendrait de supprimer ou d'ajouter?

Si cela vous intéresse, faites-moi parvenir les détails des pratiques que vous utilisez actuellement, c.-à-d. les systèmes que vous avez mis au point, les façons uniques de faire les choses (je parle de pratiques professionnelles seulement). Je ferai connaître vos contributions à tous et vous pouvez vous attendre à recevoir quelques pièces de choix dans un proche avenir. N'hésitez donc pas à communiquer avec moi, par téléphone, par fax ou par courrier électronique; mon numéro est le suivant : 996-1732 (fax, 996-8688).

Comment travailler avec l'InfoCentre

Le mandat de l'InfoCentre consiste à distribuer des renseignements à-propos et précis préparés par des agents du Ministère, tant à Ottawa qu'à l'étranger. L'InfoCentre est donc la principale fenêtre d'information du Ministère, tant pour la collecte que pour la diffusion de renseignements.

Des milliers de Canadiens, exportateurs, universitaires et consultants, accèdent aux services d'information de l'InfoCentre tous les mois. Une bonne partie des renseignements qui sont disponibles auprès de l'InfoCentre sont produits par vous, nos délégués commerciaux et nos agents commerciaux à l'étranger.

Le processus

- La mission fait parvenir le document à la direction géographique du MAECI;

- la direction géographique approuve le document et s'occupe de le faire traduire;
- la direction géographique fait parvenir le document, par l'entremise du courrier électronique Icondesk, à la boîte à lettres « INFOPUB » de l'InfoCentre;
- compte tenu des directives de la direction géographique, l'InfoCentre met le document dans tous les systèmes appropriés.

Tenez vos clients au courant de ce qui se passe dans votre secteur ou votre pays : permettez à l'InfoCentre de distribuer vos documents en votre nom. Pour de plus amples renseignements sur les services offerts par l'InfoCentre, veuillez communiquer avec M. David Spicer (SXCI) par courrier électronique ou par téléphone au (613) 944-1488.