

eux;

Le répertoire DCI en préparation esquisse les types de services fournis par chaque ministère ou organisme, et comment ces services sont liés entre eux.

En juin 1995, le Cabinet a approuvé l'initiative des services de qualité, par laquelle le gouvernement veut améliorer de façon mesurable la qualité des services offerts aux Canadiens. Le gouvernement a pour but de sensibiliser davantage les Canadiens à ses services et aux coûts qui y sont associés. Les ministères impliqués dans le DCI élaborent actuellement des normes de service et des mesures de rendement communes qui leur permettront de définir les types de services opportuns, fiables et accessibles que les PME devraient attendre.

c) Ce répertoire devrait indiquer les rôles de chaque gouvernement et expliquer comment chaque programme et service se rattache au suivant. Il devrait aussi contenir à l'intention des PME une liste des firmes du secteur privé offrant des services qui complètent ceux des gouvernements fédéral, provinciaux ou municipaux;

Le répertoire DCI en préparation identifie les liens entre les services et les ministères et organismes. Tel que mentionné en réponse à la Recommandation 13 c), on fait référence à d'autres fournisseurs des secteurs public et privé sur plusieurs réseaux en ligne, dont STRATEGIS, Contact! The Canadian Management Network et le Réseau canadien de technologie. Les noms de contacts locaux offrant des services privés pourront aussi être obtenus des Réseaux commerciaux régionaux qui englobent les centres de services aux entreprises du Canada, les centres de commerce international, d'autres ministères et organismes gouvernementaux et les provinces.

d) Il faudrait fournir aux PME une liste de critères leur permettant d'évaluer leur degré de préparation à l'exportation. Si elles ont besoin de formation ou d'autres services spécialisés, on les leur fournirait ou on leur indiquerait à qui s'adresser. De cette façon, les PME participeraient aux programmes et obtiendraient les services lorsqu'elles sont en mesure d'en profiter. (page 58)

« Une approche mondiale », un produit électronique à l'intention des firmes de services, comprenait déjà un module de diagnostic qui a été élargi aux fabricants de produits. Les modules de diagnostic de la capacité immédiate d'exporter des firmes de services et des fabricants de produits (« Export Readiness Diagnostic for Product Sector Firms » et « Export Readiness Diagnostic for Services Sector Firms ») sont préparés dans un format électronique facilement utilisable. Les deux documents seront diffusés à l'ensemble du pays, à la fin de l'automne, par les fournisseurs de services de DCI; ils seront offerts gratuitement aux clients commerciaux.

Les PME sont dirigées vers des sources de formation à l'exportation ou d'autres services spécialisés; cette orientation est assurée par tous les contacts gouvernementaux activement impliqués dans le DCI, soit entre autres les chargés de comptes, les agents des centres de services aux entreprises du Canada et des centres de commerce international et les conseillers du PARI; elle s'appuie aussi sur l'information contenue dans Le Guide de l'exportateur.

18. Le Comité recommande que l'on établisse un carnet de route complet pouvant orienter les PME vers l'information et l'aide dont elles ont besoin, qui étofferait les renseignements contenus dans le « Carnet de route pour l'exportation et le financement des exportations » du carnet existant du MAECI. Ce « Carnet de route » amélioré servira à aider les nouveaux exportateurs à se préparer à exporter, tout en permettant aux exportateurs expérimentés d'accéder plus rapidement aux conseils et aux renseignements spécialisés. (page 63)

Le Carnet de route pour l'exportation et le financement des exportations a été remplacé par deux publications : a) Le Guide de l'exportateur révisé, et b) un guide de tous les programmes et services de DCI des gouvernements fédéral et provinciaux, qui sera offert à la fin de l'automne à l'ensemble du pays et par l'entremise de l'InfoCentre du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.