

## Le Service des délégués commerciaux *(Suite de la page 1)*

C'est « au front », c'est-à-dire sur les divers marchés du monde, que les excellentes compétences des délégués commerciaux canadiens sont le plus profitables pour les exportateurs canadiens. Par conséquent, un élément essentiel du renouveau qui doit caractériser le S.D.C. est un programme permettant d'affecter un plus grand nombre de délégués commerciaux à l'étranger durant les prochaines années. D'ici 2006, pas moins de 70 % des délégués commerciaux canadiens travailleront directement sur le terrain, ajoutant une valeur réelle aux préparatifs et aux stratégies d'entreprises canadiennes compétentes et engagées et les aidant à profiter des possibilités offertes sur leurs marchés cibles.

Deuxièmement, au Service même des délégués commerciaux renouvelé, vous constaterez que la prestation des services a été améliorée.

Le Service des délégués commerciaux met actuellement en œuvre des mesures importantes pour améliorer son rendement, son objectif étant d'obtenir des résultats pour ses entreprises clientes. Ce projet systématique et à grande portée vise à tirer le meilleur parti possible des ressources du S.D.C. pour ce qui est de défendre et de protéger les intérêts des entreprises canadiennes sur les marchés internationaux.

Nous ne citerons que quelques moyens à l'aide desquels les entreprises clientes pourront profiter de l'initiative de mesure du rendement du Service des délégués commerciaux.

- Cette initiative fera porter l'attention et les ressources du S.D.C. sur les services qui produisent les meilleurs résultats pour les entreprises clientes compétentes et engagées.
- Elle servira à définir clairement la nature et le niveau des services

auxquels les clients peuvent s'attendre de la part du S.D.C., et les conditions dans lesquelles les clients peuvent le mieux profiter des ressources du S.D.C. à l'étranger.

- Elle permettra aux clients de faire connaître leurs impressions sur les services et d'influer sur leur orientation future.

À une époque comme la nôtre où les partenariats jouent un rôle crucial, le Service canadien des délégués commerciaux ne peut espérer se renouveler tout seul. Pour atteindre le but ultime qui est de mieux servir les clients, tous les intéressés devront s'adapter à une nouvelle manière de fonctionner. La réussite du renouvellement du S.D.C. dépendra en grande partie de la participation et de la coopération de ses clients au sein du monde des affaires canadien. À cette fin, des consultations avec des entreprises du secteur privé et avec leurs associations sont en cours; ces consultations sont axées sur deux éléments essentiels.

Premièrement, étant donné que le S.D.C. s'oriente davantage vers une gestion axée sur les résultats et vers les services prioritaires susceptibles de l'aider à atteindre ces résultats, certains services existants seront abandonnés. Les clients peuvent toujours s'attendre à recevoir le même ensemble de services essentiels de qualité supérieure dans toutes les missions, mais, dans certains cas, la conjoncture locale et le niveau des ressources pourraient faire qu'il soit nécessaire pour les missions de fournir certains autres services en recourant à de tierces parties compétentes.

Deuxièmement, si l'on veut que les délégués commerciaux à l'étranger consacrent leur temps et leur énergie

à ce qu'ils font le mieux pour les entreprises canadiennes, le monde des affaires doit, pour sa part, profiter des services disponibles au Canada pour se préparer à exporter ses produits et services. Trop souvent, dans le passé, des entreprises canadiennes mal préparées ont perdu leur temps et leur argent en tentant de faire à l'étranger des choses qu'elles auraient beaucoup mieux fait au pays et ont empêché les délégués commerciaux de se consacrer aux clients qui s'étaient déjà montrés compétents et engagés.

Équipe Canada Inc, réseau de services commerciaux basé au Canada, offre une grande variété de produits, de programmes et de services conçus pour aider les entreprises canadiennes à se préparer à accéder à des marchés étrangers, à faire les recherches nécessaires et à élaborer des plans en conséquence. Les entreprises qui utilisent bien ces outils et arrivent donc sur les marchés visés prêtes à faire du commerce et dotées d'un plan de commercialisation ciblé et bien conçu peuvent profiter pleinement des services haut de gamme que nos délégués commerciaux peuvent leur offrir dans les missions.

De plus en plus, le développement du commerce international devient un travail d'équipe — les intervenants acceptant des rôles définis en vue de la réalisation d'un objectif commun. Par son renouvellement, le Service des délégués commerciaux cherche à définir son rôle futur au sein de l'équipe commerciale internationale du Canada — soit le rôle qui lui permettra de contribuer au mieux à la réussite de ses clients et de ses partenaires.