

jugement au moment de déterminer le temps à consacrer à cette rencontre. Rappelez-vous qu'un client qui visite un marché (sauf s'il s'agit d'un touriste d'affaires) a normalement déjà démontré son engagement.

Q. Comment puis-je savoir si une entreprise ou un particulier a le mandat de représenter une entreprise canadienne?

R. Le représentant doit être en mesure de produire une preuve écrite et datée de la part de l'entreprise canadienne attestant qu'il agit pour son compte. L'information contenue dans l'attestation doit être aussi précise que possible et indiquer, par exemple :

- le produit ou service que couvre le mandat;
- le but de la représentation;
- le ou les marchés-cibles;
- la durée de l'entente visant les droits de représentation;
- une indication quant aux droits exclusifs sur le marché que l'entente pourrait comporter.

(voir le cas pertinent)

Q. Dois-je desservir les consultants qui font des études de marché pour des tiers?

R. Oui, si le consultant peut présenter une preuve écrite de la part de l'entreprise canadienne attestant qu'elle lui a confié cette tâche. Cependant, vous devez limiter les services que vous offrez aux services normaux que nous offrons à nos clients d'affaires. Les clients ne doivent pas s'attendre à ce que la mission fasse des études de marché détaillées pour leur compte. La tierce partie qui a mandaté le consultant doit répondre à nos critères habituels qui s'appliquent aux clients d'affaires canadiens et notamment en ce qui concerne les marchés-cibles (voir le cas pertinent).

Q. Qu'en est-il des maisons de commerce?

R. Les mêmes critères s'appliquent. La maison de commerce doit être une entreprise canadienne établie ou avoir été mandatée par une entreprise canadienne. De plus, la maison de commerce doit s'être concentrée sur certains marchés-cibles et la transaction doit comporter des avantages économiques pour le Canada (voir le cas pertinent).

Q. Que dois-je faire si je ne suis pas certain de devoir fournir des services à une personne qui demande des renseignements?

R. Communiquez avec l'Unité d'appui aux postes du Service des délégués commerciaux, Direction des opérations à l'étranger, à Ottawa.

Q. Dois-je desservir des entreprises qui ont fait l'objet de plaintes de façon répétitive, qui font actuellement l'objet d'une enquête ou qui ont été trouvées coupables d'actes qui pourraient nuire à la réputation du Canada ou du ministère?

R. En pareils cas, il incombe à l'Unité d'appui aux postes de faire des recommandations aux bureaux à l'étranger concernant les services à fournir. La position du ministère sera établie de concert avec la Direction des services juridiques-Justice. Il est possible que nos services soient temporairement interrompus. Cependant, on donnera à l'entreprise en question l'occasion de se rétablir en démontrant au ministère que la situation a été corrigée à la satisfaction de toutes les parties intéressées. Dans tous les cas, communiquez avec l'Unité d'appui aux postes (voir le cas pertinent).

Q. Les importateurs et distributeurs locaux de produits canadiens comptent-ils parmi nos clients?

R. Les importateurs et les distributeurs font partie du réseau des contacts locaux que vous entretenez sur le marché pour mieux servir les clients canadiens. S'ils s'agit d'acheteurs de longue date ou d'acheteurs importants de produits ou de services canadiens, il faut les traiter comme des clients.

Q. Dois-je fournir des services à la filiale d'une entreprise canadienne qui essaie de vendre, à l'intérieur de ma région, un produit manufacturé dans un pays tiers?

R. Oui, si vous estimez que la valeur ajoutée au Canada en termes de recherche, d'ingénierie, de fabrication, de conception, de marketing ou de