

LA MESURE DE NOTRE SUCCES

PAR Bill
Skinner

Dans le contexte actuel de restrictions financières et vu la vigilance manifestée par le public, le Service des délégués commerciaux se doit de maximiser l'aide qu'il fournit à l'ensemble des exportateurs canadiens et tout particulièrement aux PME. Pour vérifier le niveau de service que nous fournissons, nous avons par le passé utilisé deux systèmes de mesure : le Système de planification pour la promotion des exportations et des investissements (TIPPS) et le Système de suivi des résultats commerciaux (TTS). Toutefois, pour garantir que notre rendement est mesuré et contrôlé de façon efficace, efficiente et surtout crédible, TPP propose que ces deux systèmes ciblent non plus les *activités* mais le *service au client*.

Le ciblage des activités nous a fourni, par le passé, des informations utiles sur les visiteurs, les demandes de renseignements, les événements commerciaux et un survol des activités d'entreprises canadiennes sur un territoire donné. La fiabilité de l'information est cependant mise en doute en raison du grand nombre de points traités (58) et d'une absence générale d'imputabilité. De plus, par suite de l'importance croissante accordée à la planification des événements, moins d'importance a été accordée à la collecte de renseignements sur les marchés et à la diffusion d'informations. En d'autres mots, avec l'approche actuelle, on regarde ce que les entreprises canadiennes elles-mêmes font, ou pourraient faire, et on ne s'arrête pas au niveau de service ou de satisfaction des clients.

Avec une approche centrée sur le *service au client*, on met plutôt l'accent sur ce que le SDC peut faire pour les industries exportatrices canadiennes. Une telle approche permet de planifier et de mesurer

- quels services la mission planifie de fournir aux exportateurs canadiens
- quels services la mission a fournis avec succès
- le degré de satisfaction des clients, qui sert à planifier les services futurs.

À la lumière de la consultation d'agents commerciaux et de clients au sein de groupes types, TPP propose que les missions, les CCI et l'administration centrale

planifient et mesurent, dans une approche axée sur le client, les cinq groupes de services suivants :

- renseignements sur les marchés et information commerciale
- consultations, conseils et sensibilisation
- promotion des intérêts des entreprises
- facilitation des partenariats
- organisation d'événements.

La collecte d'informations sur les visiteurs qui se rendent dans les missions et la compilation des réussites commerciales assistera davantage le processus de planification.

Pour que le système proposé de planification et de suivi soit un succès, il doit

- fournir à la direction des informations précises, crédibles et utiles
- être convivial et ne pas ajouter à la charge de travail des agents
- mieux coupler les deux systèmes actuels (TIPPS et TTS)
- permettre de planifier les services offerts par l'administration centrale et les CCI et de mesurer la satisfaction des clients.

Avec le développement d'un logiciel tournant sous Windows (qui sera entièrement intégré avec WIN et TAMS, voir p. 7), on disposera d'un système permettant de capturer facilement des informations concernant les clients, ce qui facilitera pour les agents la planification et le suivi sur une base quotidienne. En outre, grâce à ce système de collecte et de gestion, les agents, les missions et l'administration centrale auront de l'information sur les clients qui repose sur des données complètes, fiables et à jour.

TPP propose de mettre en place le nouveau système de planification d'ici à juin 1995 et le nouveau système de suivi des clients d'ici au début de l'été. En fournissant à tous les utilisateurs et les fournisseurs de services tous les renseignements et la formation voulus, on compte réaliser en douceur la mise en oeuvre intégrale de ces propositions et ainsi avoir un SDC dynamique qui fournit des informations fiables et à jour et qui satisfait aux critères de l'imputabilité.

Bill Skinner est directeur adjoint de TPP. Pour plus de renseignements au sujet de la proposition ci-dessus, vous pouvez le rejoindre au 996-1907 ou par courrier électronique.

*TPP propose de mettre en place un
nouveau système de planification
et un nouveau système de suivi
orientés vers les clients*