

qu'il a créé 12 nouveaux postes de délégué commercial dans les missions diplomatiques à l'étranger l'an dernier afin d'augmenter sa capacité de promouvoir l'exportation et d'attirer les investissements et les nouvelles technologies, et d'aider fournisseurs et investisseurs canadiens à tirer tout le parti possible de l'élargissement de l'accès aux marchés.

L'initiative « Une nouvelle façon de vous aider à faire des affaires à l'étranger », du Service des délégués commerciaux du Canada, vise à axer cette organisation dans une plus grande mesure sur les résultats et sur les besoins des usagers. Elle constitue désormais une politique courante de service à la clientèle destinée à mieux gérer et définir la charge de travail des délégués commerciaux à l'étranger. Son but est d'améliorer le service et d'accroître la satisfaction des clients. Un échantillon considérable d'usagers — entreprises et institutions — a été consulté de manière approfondie, notamment par le moyen de deux sondages en 1999-2000, afin d'évaluer les résultats d'ensemble du Service des délégués commerciaux du point de vue de ses clients et de recenser les mesures qui s'imposent pour mieux répondre à leurs besoins.

En 2000, ces consultations ont révélé un taux de satisfaction relativement élevé (78 p. 100) à l'égard des résultats du Service des délégués commerciaux, ainsi que des aspects susceptibles d'amélioration. Au nombre de ces aspects, signalons la nécessité de réduire les incohérences entre les missions du point de vue des services et d'accroître le sens des affaires chez les employés de première ligne dans les missions du MAECI à l'étranger. Les améliorations qui seront apportées de façon continue à l'initiative de renouvellement du Service des délégués commerciaux mettront l'accent sur l'optimisation des ressources humaines et des outils électroniques à l'étranger, et sur la formation et le perfectionnement des agents à l'étranger, conformément à ce que souhaitent les usagers. En outre, un système efficace de prestation électronique des services sera mis en place.

Conformément aux besoins prioritaires signalés par les clients eux-mêmes, le Service des délégués commerciaux offre maintenant 6 services de base à partir de plus de 130 missions à l'étranger : aperçu du potentiel de marché, recherche de contacts clés, renseignements pour les visites, rencontre personnelle, information sur les entreprises locales et dépannage. En outre, les délégués commerciaux font désormais équipe avec

des organisateurs canadiens suivant des pratiques exemplaires qui sont définies dans l'entente relative aux missions d'affaires élaborée par le Service des délégués commerciaux et qui vise à rendre plus fructueuses les missions commerciales organisées dans les marchés cibles. Les services autres que les services de base, par exemple les services de traduction en langues étrangères et de gestion de la participation à des manifestations commerciales, sont maintenant fournis contre rétribution par des tiers vers lesquels les délégués commerciaux dirigent les clients. On trouvera de plus amples renseignements sur ces services et d'autres à l'adresse www.infoexport.gc.ca Afin de renforcer son obligation de rendre compte aux contribuables, le Service des délégués commerciaux accueille toujours avec intérêt les réactions, observations ou suggestions de ses usagers, qui peuvent les transmettre par téléphone au numéro sans frais spécialement réservé à cette fin : 1 888 306-9991.

NOUS AIMERIONS AVOIR DES NOUVELLES DES CANADIENS QUI FONT DES AFFAIRES À L'ÉTRANGER

Le MAECI consulte les Canadiens sur les questions d'accès aux marchés et de promotion du commerce international par toutes sortes de moyens. Par exemple, le Service des délégués commerciaux tient régulièrement des réunions avec des représentants du secteur privé à l'échelon national, régional et sectoriel ainsi qu'avec des représentants d'associations professionnelles et des provinces afin de connaître leur opinion sur l'exécution de ses programmes et de ses services dans le but de les améliorer. En outre, plusieurs initiatives de promotion du commerce du MAECI sont mises en oeuvre conjointement avec le secteur privé et des associations professionnelles.

Étant donné la ferme détermination du gouvernement à faire en sorte que l'ensemble des Canadiens aient leur mot à dire dans l'établissement du programme commercial global du Canada, le MAECI a entrepris de vastes consultations auprès de tous les Canadiens intéressés afin de définir les objectifs de la politique commerciale du Canada. Les Groupes de consultations sectorielles sur le commerce extérieur sont un des mécanismes mis en place par le gouvernement du Canada pour recueillir les observations concernant la politique commerciale. Les Canadiens sont invités à utiliser