

Formation sur l'IC/RM (*information commerciale et renseignements sur les marchés*)

Sous la direction générale du secteur T, la Direction des systèmes d'information sur le commerce a mis sur pied au cours de l'hiver et du printemps 1994, avec la collaboration d'un entrepreneur de l'extérieur et d'un spécialiste en commerce international, un séminaire axé sur les besoins de notre clientèle en matière d'information commerciale et de renseignements sur les marchés.

D'une durée de deux jours, ce séminaire est constitué d'exposés ciblés et d'ateliers fondés sur l'expérience, explorant les meilleures façons de répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises (PME) pour ce qui concerne les services d'IC/RM. À partir de ces exposés, de matériels visuels, de discussions et de travaux en équipe, les participants apprennent à mieux connaître les PME qui constituent leur clientèle et leurs besoins en matière d'IC/RM. Le séminaire examine également les techniques utilisées pour la cueillette, l'analyse et la dissémination de l'information, et les meilleures pratiques à cet égard.

Plus de 250 agents du MAECI aux États-Unis, dans la région de l'Asie-Pacifique et à l'Administration centrale ont eu l'occasion de prendre part à ce séminaire qui a déjà été tenu plus de 20 fois. La plupart des participants ont estimé qu'il s'agissait là d'une formation indispensable. Le séminaire s'adresse aux agents canadiens aussi bien qu'aux employés locaux qui sont en milieu de carrière et qui travaillent dans les filières du commerce, de l'investissement, de la technologie et du tourisme, et dans la filière politique/économique. Cependant, des agents en début de carrière et des agents d'autres ministères en ont également bénéficié. En fait, le séminaire a même été adapté pour répondre aux besoins des agents de promotion du commerce d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada.

Implicitement, les gestionnaires font office de maîtres par l'exemple qu'ils donnent, les habitudes qu'ils cultivent et les valeurs qu'ils affichent. L'imitation est effectivement l'une des formes les plus efficaces de l'apprentissage.

La survie de notre ministère jusqu'au prochain siècle pourrait bien dépendre de notre capacité d'offrir ce niveau de service amélioré.

Al Kilpatrick (aux participants au cours IC/RM).

Formation concernant l'aide aux exportateurs de services

Les entreprises canadiennes exportant des services ont, en matière d'information et de programmes, des besoins très différents de ceux des entreprises exportatrices de produits. La Direction des industries de services et des transports (TPS) a mis au point des modules de formation visant à mieux outiller les agents de commerce en vue de leur travail avec les entreprises de ce secteur.

La première étape, avant de diffuser la formation, consiste habituellement à analyser les besoins. Par la suite, il est possible de choisir entre deux options : cours sur mesure, ou encore cours « standard » d'une durée de deux jours, comme ceux énumérés ci-dessous :

« **Comment se préparer à aider les exportateurs de services** » : ce cours, habituellement offert à Ottawa trois ou quatre fois l'an, depuis 1994, vise à sensibiliser les participants, par l'examen de cas concrets, aux façons de faire affaires avec les exportateurs de services.

« **Soutenir l'exportateur de services au Canada** » : cette formation, offerte aux agents de commerce à l'échelle du Canada, est axée sur les façons d'aider les entreprises à se préparer à exporter et à cibler des marchés prioritaires. »

« **Soutenir l'exportateur de services à l'étranger** » : il s'agit d'un cours offert sur le terrain, habituellement aux agents de plusieurs missions regroupés pour l'occasion, et qui vise à sensibiliser les participants aux façons de répondre aux demandes de renseignements présentées par les entreprises exportatrices de services, et de planifier les activités de promotion du commerce de façon à mettre en valeur les compétences canadiennes. Ce cours a été diffusé dans les missions du Canada partout aux États-Unis depuis 1992.

« **Vue d'ensemble du secteur des services au Canada** » (cours d'une journée) : cette formation, offerte avec la collaboration d'Industrie Canada, présente un profil des dix principaux secteurs de services au Canada et de leurs besoins en matière de renseignements sur les marchés.

Le rythme auquel évolue le monde à tous les niveaux nous force tous à continuer de parfaire nos connaissances. À la mission, fixez-vous certains objectifs de perfectionnement et incitez vos collègues à faire de même. Parlez aux employés recrutés sur place des possibilités de formation qui s'offrent à eux.

Gordon Smith