

LES CENTRES DE SERVICES AUX ENTREPRISES

par Maria Bernard

Si ce n'est pas déjà fait, vous entendrez parler bientôt : un guichet unique pour les entreprises! Les Centres de services aux entreprises Canada (CSEC) offrent tous les renseignements nécessaires en un seul point. Ces Centres ont été créés pour aider les entreprises, qui ne savaient plus trop bien où aller chercher l'information sur les programmes gouvernementaux.

Ceux de Winnipeg, de Saskatoon et de Montréal offrent déjà une gamme complète de services, et d'autres ouvriront leurs portes dans les principales villes du Canada. Le gouvernement fédéral administre la plupart des Centres en étroite collaboration avec les provinces. La Colombie-Britannique gère elle-même le sien. De plus, certains Centres collaborent étroitement avec des organisations du secteur privé comme les chambres de commerce.

Le personnel des Centres est doté de bases de données à accès direct dernier cri, ce qui lui permet de fournir les coordonnées précises de personnes-ressources et de répondre rapidement à une multitude de questions portant entre autres sur le lancement d'une entreprise, les règles régissant le travail ou les importations, les statistiques, l'aide à la commercialisation ou le financement des exportations.

Les CSEC peuvent constituer une porte d'entrée pour les entreprises, qui consulteront au besoin le Centre de commerce international le plus proche pour obtenir des conseils plus détaillés en matière d'exportation. Le personnel des nouveaux CSEC répond au téléphone et reçoit les clients pendant les heures de travail, mais il est également possible d'obtenir des renseignements 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine grâce aux nouvelles

technologies de téléphonie et de télécopie en place.

Le service automatisé d'infofax n'est qu'une des nombreuses tech-

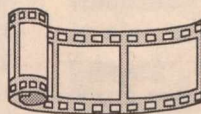
nologies de libre-service auxquelles les ministères ont recours pour améliorer le service au public en cette période de réductions.

Les Centres américains d'appui à l'exportation

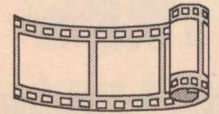
La contrepartie américaine du Centre canadien de services aux entreprises est le U.S. Export Assistance Center (USEAC). Les USEAC fournissent aux exportateurs américains des renseignements sur l'aide à la commercialisation et au financement du commerce international, ainsi que sur l'ensemble des ressources fédérales destinées à la promotion et au financement des exportations. Ils assurent ainsi un service sans faille portant sur la promotion et le financement des exportations aux gens d'affaires de différentes localités. Des projets-pilotes sont en cours à Baltimore, à Chicago, à Miami et à Long Beach, en Californie. Les USEAC regroupent les services et les programmes du département américain du Commerce, de la Export-Import Bank of

the United States (Eximbank), de la Small Business Administration (SBA) et, dans certains cas, de l'Agency for International Development (AID).

Les clients des USEAC sont prêts à exporter, ayant déjà la volonté et les ressources nécessaires pour entreprendre des activités d'exportation ou les élargir. Toutefois, les petites et les moyennes entreprises qui envisagent d'exporter leurs produits ou leurs services peuvent aussi obtenir des conseils. Le personnel des USEAC évalue les besoins des clients et les aide à élaborer des stratégies d'exportation adaptées à leur expérience et à leur détermination. Il travaille avec les clients et les dirige vers les ressources appropriées qui les aideront à atteindre leurs objectifs d'exportation.



UNE FENÊTRE SUR LE MONDE



Depuis de nombreuses années, les délégués commerciaux déplorent le fait qu'il n'existe pas de vidéo sur le SDC qui pourrait être utilisé pour sensibiliser la communauté des gens d'affaires aux services que nous offrons. Pour répondre à ce besoin, nous avons réalisé, dans le cadre du Centenaire, une courte vidéo sur le SDC, qui permettra de présenter nos services aux entreprises canadiennes, en particulier à celles qui se préparent à se lancer sur le marché international.

La vidéo, intitulée «*Une fenêtre sur le monde*», ainsi que d'autres documents expliquant les services du SDC aux entreprises canadiennes sont actuellement distribués à l'échelle du Canada (associations commerciales et industrielles, chambres de commerce locales, provinces, organismes chargés du développement économique des municipalités et des régions, banques et bureaux de la BFD, Centres de commerce international). Nous envoyons également des copies de la vidéo aux missions pour qu'elles puissent la faire visionner aux gens d'affaires canadiens de passage qui ne connaissent pas bien notre rôle.