

Entrevue avec

Jessie Hislop

Jessie Hislop est déléguée commerciale et gestionnaire du Centre de commerce international (CCI) de Calgary, en Alberta. Elle a été en poste à Milan (1993-1998) et à Oslo (1990-1993).

En quoi le travail dans un CCI diffère-t-il de celui dans une mission?

Au CCI, on a davantage de contacts avec les entreprises que dans une mission, et la portée de notre travail est plus globale. Par exemple, quand j'étais à Milan, je m'occupais strictement du Nord de l'Italie, alors qu'ici les clients peuvent me demander des conseils sur la façon de faire des affaires tant en Amérique du Sud qu'au Moyen-Orient.

En fait, la principale différence tient au fait que nous avons peu d'infrastructure de soutien et pas du tout de personnel de soutien. Ici, nous ne sommes que trois délégués, sans adjoint commercial. Ainsi, nous devons tout faire nous-mêmes. Enfin, même si c'est étonnant, nous sommes liés beaucoup moins étroitement au MAECI que ne le sont les missions. Comme nous sommes intégrés à l'infrastructure d'Industrie Canada, nous ne sommes pas sur le même réseau de courrier électronique et d'intranet que les missions. Le seul système que nous ayons en commun est MITNET.

Quels sont les grands défis de la gestion d'un CCI?

Comme dans les missions, les défis varient énormément d'un endroit à l'autre. Outre les nombreuses délégations et les programmes de sensibilisation, en Alberta notre principal problème tient à l'ampleur et à la proportion des demandes. Les entreprises sont résolument tournées vers le monde et elles songent à exporter très tôt dans leur cycle de vie. Par ailleurs, le nombre d'entreprises qui nous sont référées est énorme.

Quelles sont vos relations de travail avec le CCI d'Edmonton, le Centre de service aux entreprises du Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest et la province?

Nous relevons du délégué commercial en chef qui se trouve à Edmonton. Nous ne travaillons pas en fonction d'un découpage géographique — nous couvrons l'ensemble de nos secteurs pour toute la province.

Le Centre de service aux entreprises du Canada fournit bon nombre de renseignements aux clients, mais dans les cas compliqués ou particuliers, il nous transmet les dossiers. Il s'agit d'un excellent partenaire. Au fur et à mesure que le satellite de Calgary évoluera, nous recevrons moins de demandes de renseignements : il distribuera ceux-ci et nous nous concentrerons sur la fonction conseil.

Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) s'occupe de la formation et du perfectionnement en vue de la préparation à l'exportation et donne des séminaires à l'intention des entreprises. DEO organise aussi une partie de nos événements multisectoriels. Notre relation avec ce service est très

harmonieuse. L'objectif est de fournir aux clients ce dont ils ont besoin. Nous avons conclu un protocole d'entente avec la province de l'Alberta qui établit les secteurs et les marchés prioritaires. Nous entretenons avec la province une relation à la fois active et positive. Ensemble, nous discutons ouvertement de qui prendra la responsabilité d'un projet ou de la façon dont le travail peut être partagé.

Pourriez-vous faire part d'une pratique exemplaire à nos lecteurs?

Nous disposons d'un système qui nous aide à répondre à l'importante demande pour nos activités de sensibilisation. Par le truchement de WINFax, nous envoyons des fiches comportant quatre ou cinq points sur les tendances, les technologies et les grands projets liés aux territoires couverts par les agents qui sont sur le point de nous rendre visite. Les entreprises trouvent ces fiches très utiles et cela nous aide à promouvoir notre service de sensibilisation.

Pourriez-vous nous faire part d'une expérience touchante ou amusante avec vos clients?

J'ai aidé une petite entreprise (dans laquelle travaillaient le mari et la femme ainsi que 12 employés) à résoudre la crise qu'elle traversait à cause d'un directeur des achats en Italie. Nous avons réussi à tout mettre au point, à nous faire conseiller sur le plan juridique et à conclure un accord. L'entreprise a réussi à restructurer la soumission qu'elle a ensuite remportée : un projet de 3,5 millions de dollars! C'était le plus gros projet qu'elle ait jamais réalisé. Quant à moi, j'ai trouvé l'expérience à la fois excitante, amusante et enrichissante.