

## FAITES LE 'TEST' SUIVANT :

Quels mots ou quelles expressions parmi les suivants ont quelque chose en commun?

*Lichens, paratonnerres, fruit du blé, machines à pop-corn, pièces automobiles de rechange, wapiti, systèmes de commutation, construction d'aéroport. . .!*

par Rick McElrea

**S**i vous ne l'avez pas deviné, ils sont tous fait l'objet de demandes de recherche de fournisseurs potentiels. Ils représentent 8 des 130 demandes traitées par l'Équipe de traitement des demandes sur le commerce (TEST), au cours d'un essai de 60 jours entrepris en septembre.

La TEST est une équipe spéciale du Secrétariat de la liaison sectorielle (TOS), chargée de répondre aux demandes pressantes sur des fournisseurs potentiels, qui proviennent des missions dans le monde entier. Il fut une époque où il était impossible d'obtenir le moindre renseignement d'Ottawa sur des pistes commerciales d'intérêt immédiat. Maintenant ne soyez pas surpris si vous recevez une réponse le jour même pour une question facile, dans les 3 jours pour une question épineuse, dans les 4 ou 5 jours pour une véritable gageure.

**C**itons le cas de la recherche de lichens. Sûr d'avoir reçu une demande sérieuse pour un achat important de lichens - oui, il s'agit bien du végétal formé de l'association d'un champignon et d'une algue vivant en symbiose, qui pousse sur la pierre -, un délégué commercial a demandé « si quelqu'un pouvait trouver un fournisseur canadien de lichens, car il avait un client qui avait besoin de 20 tonnes de ce végétal ». Quelques minutes plus tard, M. Marcel Laneville de la TEST parlait à une petite entreprise du nord de la Saskatchewan. Imaginez la surprise de l'agent quand il a reçu le lendemain une réponse positive d'Ottawa!

Mme Sheila Johnson (vous êtes nombreux à avoir suivi la formation

à WIN Exports, donnée par Sheila, qui fait maintenant partie de la TEST) a prouvé le potentiel de cette équipe quand on lui a demandé de trouver des fournisseurs de matériel de sécurité pour les aéroports qui voudraient soumissionner à un prochain appel d'offres. Elle a non seulement communiqué à la mission le nom de maîtres d'oeuvre potentiels, mais elle lui a aussi fourni le nom d'un sous-traitant éventuel, et cela dans les 3 jours. Le sous-traitant, un fournisseur de paratonnerres, avait initialement manifesté de l'intérêt pour le projet, mais quand Sheila lui en a exposé tous les aspects, il a changé d'avis. Néanmoins, il souhaitait quand même y participer et la TEST a donc communiqué son nom à des maîtres d'oeuvre potentiels.

Sheila, Marcel et moi voulons appliquer le vieux principe selon lequel il faut « mettre l'accent sur le service au client », et nous connaissons le client : ce sont les délégués commerciaux et les agents de commerce. Les membres de la TEST estiment que l'industrie est le client des agents de commerce. Il faut donc servir ces agents qui, à leur tour, serviront l'industrie.

**E**n quoi consiste exactement le travail de la TEST? Quand un client sérieux donne une bonne piste à un agent de commerce, la TEST s'attache à trouver non seulement un fournisseur canadien, mais un fournisseur qui veut soumissionner. Elle transmet cette information à la mission ou demande à la société canadienne de communiquer directement avec l'acheteur potentiel, selon les instructions de la mission.

Une piste commerciale sérieuse reflète la demande pour un produit particulier, sur un certain marché,

destinée à un client potentiel connu. « N'est-ce pas là le renseignement commercial le plus important qu'un délégué commercial peut fournir à une société ... à savoir une demande précise pour son produit ou son service? » déclare M. John Treleaven, directeur général de la Planification commerciale et des opérations (TOD). L'objectif de la TEST est d'aider les agents de commerce à faire exactement cela.

**V**ous aurez bientôt des nouvelles de cette équipe qui est encore en train de mettre au point un processus pour répondre à vos questions aussi rapidement et exactement que possible. L'essai a montré qu'elle peut être un outil efficace, utilisant les mêmes bases de données dont disposent déjà les agents commerciaux : WIN Exports, les guides de ressources et le réseau de groupes d'experts sectoriels.

**S**i vous avez besoin d'une liste générale de sociétés, la TEST vous conseille « de bien vouloir utiliser les outils qui sont déjà à votre disposition ». Si vous avez trouvé une piste grâce à une base de données locale ou à une adjudication ouverte, vous seriez peut-être bien inspiré de l'afficher au babillard électronique d'InfoCentre (IBB) (voir page 8). Cependant, si vous avez besoin d'une liste courte de sociétés prêtes à répondre à une piste commerciale sérieuse, envoyez votre demande de renseignements à la TEST. Autrement dit, utilisez le IBB pour une diffusion générale et la TEST pour une diffusion ciblée. Nous sommes branchés au SIGNET et il est facile de se rappeler notre adresse : c'est « -TEST ».