

# Ligne 1 888 des Services d'information sur l'exportation Centres de services aux entreprises du Canada

## Objectif :

La ligne 1 888 811-1119 a pour but de relier la clientèle d'Équipe Canada inc à la gamme complète de programmes et services publics sur l'exportation, y compris les spécialistes gouvernementaux du domaine.

## Services essentiels :

Les 12 Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) répartis d'un bout à l'autre du pays sont chargés de la prestation du service 1 888 pour le compte d'Équipe Canada inc. Tout appel sur la ligne 1 888 fait par un client est automatiquement acheminé au CSEC de sa région, où un agent d'information qualifié traite la demande. Bien que des renseignements généraux sur l'exportation soient fournis par ce dernier, les demandes nécessitant des conseils plus spécialisés ou un besoin d'encadrement sont transmises au service national compétent d'expansion des exportations. Les services essentiels dispensés par les CSEC à la clientèle d'Équipe Canada inc sont les suivants :

- un *diagnostic* des besoins en information du demandeur, compte tenu de son secteur d'activité et du stade de développement auquel il se trouve sur le plan du processus d'exportation;
- de l'*information* sur les programmes, les services et les spécialistes en matière d'exportation, y compris de l'information provenant de divers paliers de gouvernement et d'organismes non gouvernementaux;
- des *renseignements généraux* portant sur divers sujets, dont les marchés, les pays, la réglementation, les personnes-ressources et les sources d'information;
- un *service d'orientation* vers les sources de renseignements pertinentes (p. ex., les bases de données, ExportSource, les sites Internet);
- *sensibilisation* aux outils et produits qui mettent à profit les possibilités qu'offre Internet;
- *distribution* par la poste ou transmission par télécopieur (par service de réponse automatique) de

publications sur l'exportation ou de renseignements imprimés, selon leur disponibilité;

- un *service d'aiguillage* vers des fournisseurs particuliers de services d'expansion des exportations;
- un *service d'appel direct* vers des entreprises canadiennes, à la demande de missions à l'étranger.

Les CSEC répondent aux demandes formulées par les entreprises, peu importe à quelle étape du processus d'exportation elles se trouvent – il pourrait s'agir de personnes qui souhaitent devenir exportateurs, mais qui ne savent pas comment s'y prendre pour scruter à fond toutes leurs aptitudes dans ce domaine; d'exportateurs futurs dont les activités favorisent leur préparation à l'exportation; d'entreprises qui sont prêtes à exporter et même d'exportateurs aguerris.

## Services de pointe :

La plupart des CSEC offrent également à la clientèle d'Équipe Canada inc des services supplémentaires comprenant :

- une vaste *collection de ressources documentaires* sur l'exportation, disponible sur place;
- des postes de travail sur place *reliés à Internet* permettant d'accéder aux diverses sources de renseignements sur le commerce.

## Normes de service :

Les CSEC se sont engagés à dispenser des services de haute qualité, notamment :

- des services offerts en personne de 9 h à 17 h dans tous les fuseaux horaires du Canada;
- des services compétents pour effectuer le traitement de la plupart des appels, soit 80 p. 100, dans l'espace de 20 secondes;
- des services dispensés après les heures normales;
- un service bilingue : « Équipe Canada, bonjour/Hello, Team Canada »;

- une réponse dans un délai de deux jours ouvrables aux demandes formulées par les clients dirigés vers les CSEC par des missions à l'étranger;
- des renseignements précis, utiles et pertinents.

Soucieux de respecter la Convention de l'OCDE, le Canada a adopté la *Loi sur la corruption d'agents publics étrangers* qui est en vigueur depuis le 14 février 1999. Cette nouvelle loi criminalise tout versement de pot-de-vin à un agent public étranger dans le cadre de ses fonctions. Les entreprises reconnues coupables d'avoir enfreint cette loi seront tenues de verser de lourdes amendes et les particuliers pourraient devoir purger jusqu'à cinq ans de prison.

Pour plus d'information, communiquez avec l'Unité d'appui aux postes ou voyez le site Horizons.

**vo**tre  
**MARCHÉ**  
**vo**tre  
**SECTEUR**  
**vo**tre  
**CLIENT**

Voyez notre article dans

**CanadExport**  
Deux nouvelles pages à  
chaque tirage.