

Les Centres de services aux entreprises du Canada

Pour les entreprises qui se préparent à aller sur des marchés étrangers,
une source d'aide de premier plan, au pays même.

Ils offrent
en fait les trois
choses que
nous espérons
trouver dans un
service :
une attention
personnelle,
une voix à l'autre
bout du fil,
et des outils de
recherche!

Au cours des conférences téléphoniques qui ont réuni Kathryn McCallion et toutes les missions avant Noël, plusieurs d'entre vous ont soulevé la question de la ligne de démarcation entre ce qui relève « des services intrafrontières » et ce qui relève « des services extrafrontières », et posé des questions précises au sujet des services auxquels les sociétés qui veulent obtenir de l'aide pour se lancer dans l'exportation peuvent recourir au Canada.

Au cours de la dernière année, nos collègues de la Direction de la coordination nationale (TBC) ont soutenu avec conviction que les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) constituaient les points de contacts initiaux les mieux adaptés et les plus compétents pour les petites et moyennes entreprises. À la suggestion des Centres du commerce international, Richard Lecoq a profité du périple qu'il effectuait dans l'Ouest, dans le but de discuter avec les représentants des provinces du renouveau du Service des délégués commerciaux, pour visiter les CSEC d'Edmonton, de Winnipeg et de Saskatoon. Il voulait discuter de l'approche voulant que les clients non préparés soient référés à nos services au Canada et ce, dans le contexte de l'Initiative de mesure du rendement (IMR).

Ignorant ce que sont les CSEC au moment où il était à Budapest, lieu de sa dernière affectation, il est revenu à Ottawa très impressionné et plein d'enthousiasme après avoir pris connaissance de ce qu'ils peuvent offrir. Il a été particulièrement impressionné des connaissances et de l'expérience du personnel des Centres et à son retour, il a pu confirmer de première

main le point de vue positif de ses collègues de TBC.

Les CSEC, répartis dans 12 villes à travers le Canada, offrent des services de première ligne en répondant à toutes les demandes de renseignements de nature commerciale, qu'il s'agisse du démarrage d'une entreprise, de fiscalité, de réglementation ou du commerce international. Non seulement les agents d'information ont-ils accès à l'Internet et disposent-ils de CD-ROM, de répertoires, de bandes vidéo et de profils de marchés, mais ils consacrent le temps qu'il faut pour aider les clients et leur indiquer les endroits où ils peuvent trouver les renseignements commerciaux dont ils ont besoin. Ils apprennent même aux clients la façon d'utiliser les outils électroniques de leur centre d'information (sauf Toronto qui ne dispose pas d'un centre d'information). Ils offrent en fait les trois choses que nous espérons trouver dans un service : une attention personnelle, une voix à l'autre bout du fil, et des outils de recherche! Pour obtenir une liste d'adresses et de numéros de téléphone, consultez leur site Web, au «www.cbisc.org».

Afin de vous donner un meilleur aperçu de la façon dont les CSEC aident les entreprises à entrer sur de nouveaux marchés étrangers ainsi que du travail qu'ils accomplissent en collaboration avec les Centres du commerce international et d'autres partenaires d'Équipe Canada, nous prévoyons publier des études de cas sur des exportateurs qui ont été des clients des CSEC tel que racontés par certains des agents d'information qui y travaillent. Nous vous ferons part des résultats dans les prochains numéros de *SDC International*.

Pensez comme Kissinger, écrivez comme Gump

fiché à la *Direction de la consolidation de la paix et du développement humain* (AGP)