

Messages du délégué commercial en chef

La présente chronique est un index des messages électroniques de M^{me} Kathryn E. McCallion, sous-ministre adjoint, Affaires internationales, Passeport et Affaires consulaires, et délégué commercial en chef, qui ont été diffusés à tout le personnel du secteur du commerce entre les livraisons trimestrielles de SDC International.

MESSAGE N° 12, 5 JUIN 1998

Mise à jour sur l'Initiative de mesure du rendement (IMR) : première étape de la mise en oeuvre, le sondage auprès des employés!

- La phase d'élaboration de l'IMR est pratiquement terminée, et la mise en oeuvre est imminente.
- Un rapport d'étape a été présenté le 28 mai à l'auditorium Cadieux. La présentation a été enregistrée sur cassette vidéo; des copies de cette cassette ont été envoyées à toutes les missions.
- Le questionnaire du premier sondage auprès des employés a été expédié et devra être rempli au plus tard le 26 juin.
- On produira un rapport sur les résultats globaux dès qu'ils seront disponibles.
- L'évolution des autres éléments du projet est décrite ci-dessous. Pour plus de détails, voir le site intranet de l'IMR à l'adresse <http://folio.lbp/pmi-imr>

Services et principes directeurs

- La liste de services aux entreprises clientes canadiennes est pratiquement prête et elle entrera officiellement en vigueur au début de l'automne. Des exemplaires de cette liste vous seront distribués d'ici septembre.
- Nous poursuivons l'élaboration d'une nouvelle liste distincte de services à nos partenaires nationaux; cette liste portera sur des thèmes comme les services d'investissement et les services aux missions commerciales parrainées par ces partenaires.
- Le nouveau manuel des directives de prestation de services sera mis à votre disposition sur l'intranet d'ici septembre. Ce manuel contiendra, entre autres, des politiques ayant trait au contenu canadien, aux demandes globales de renseignements, etc.

- Une unité de soutien à l'étranger est en train d'être mise sur pied au sein de l'Administration centrale. Cette unité aidera les missions à l'étranger à interpréter les directives de service, à résoudre des problèmes spécifiques qui surviennent lors de la prestation des services et à répondre à des demandes globales de renseignements.

Sondage auprès des clients et suivi des clients

- Le questionnaire de sondage auprès des clients est achevé.
- Un sondage pilote portant sur une centaine d'entreprises est en cours et le premier sondage à grande échelle auprès des clients sera réalisé cet automne.
- Le suivi des clients par l'intermédiaire de WIN est plus important que jamais. Pour le premier sondage à grande échelle auprès des clients cet automne, toutes les missions doivent dès aujourd'hui indiquer dans WIN Exports leurs prestations de services auprès de leurs clients actifs.

Faisabilité et avantages des frais de service

- Nous avons réalisé une analyse des régimes de facturation de services parmi les organisations semblables de promotion commerciale à l'étranger. Toutes les organisations étrangères semblables à la nôtre facturent au moins leurs produits d'information. Le Canada est pratiquement le seul pays au monde à fournir gratuitement tous les services de promotion commerciale.
- Nous avons élaboré trois scénarios de facturation pour le SDC (dont celui prévoyant un statu quo légèrement modifié). Nous allons maintenant soumettre ces scénarios à la réflexion de nos clients et de nos employés.

Un pessimiste voit la difficulté dans chaque possibilité; un optimiste voit une possibilité dans chaque difficulté.

– Sir Winston Churchill