

Service des délégués commerciaux

Ligne de rétroaction

Le Service des délégués commerciaux est déterminé à offrir un service de qualité, accessible et adapté à l'ensemble du milieu canadien des affaires. Il peut cependant arriver qu'un client soit mécontent, parce qu'il a l'impression qu'on n'a pas correctement donné suite à sa demande ou qu'un de nos services n'est pas à la hauteur des normes établies. Le cas échéant, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international se met à son écoute et assure un suivi à sa plainte. La mise sur pied d'une ligne de rétroaction était donc une façon positive de veiller à ce que le Service des délégués commerciaux travaille le plus efficacement possible et qu'il le fasse en étant ouvert aux commentaires de l'extérieur. Bien sûr, on y recueille également les compliments et suggestions afin de les intégrer aux résultats du sondage annuel auprès des clients.

Comment fonctionne la ligne de rétroaction?

La ligne de service à la clientèle 1 888 aboutit directement à la Direction des opérations à l'étranger (TCS), à l'Administration centrale. Les plaintes, commentaires et demandes de renseignements sont pris en compte par un agent de TCS qui détermine si l'appel concerne effectivement le Service des délégués commerciaux. Dans la négative, l'interlocuteur est orienté vers le partenaire approprié d'Équipe Canada inc. En revanche, si l'appel concerne effectivement le service, l'agent pose une série de questions pour obtenir les données pertinentes qu'il introduit dans un système de suivi.

La Direction TCS répond-elle à ma place?

Est-ce que je participe au processus?

Si une plainte adressée à l'Administration centrale franchit la première étape, TCS communique avec la mission visée par la plainte. Celle-ci sera invitée à donner son interprétation des faits et des circonstances et, éventuellement, à préparer une réponse. TCS continuera à parler en son propre nom, mais veillera à tenir compte de la version de la mission avant de répondre.

Que se passe-t-il si le client n'est pas satisfait?

Il faut s'attendre à ce que les clients s'étant conformés à la procédure de formulation des plaintes et étant insatisfaits des résultats écrivent directement au ministre ou à leur député.

Normalement, la rédaction des réponses qui leur sont adressées est confiée à TCS, qui le fait au nom du ministre et qui envoie une copie de la correspondance à la mission ainsi qu'à la direction générale géographique concernée.

Combien et quels types d'appels sont reçus?

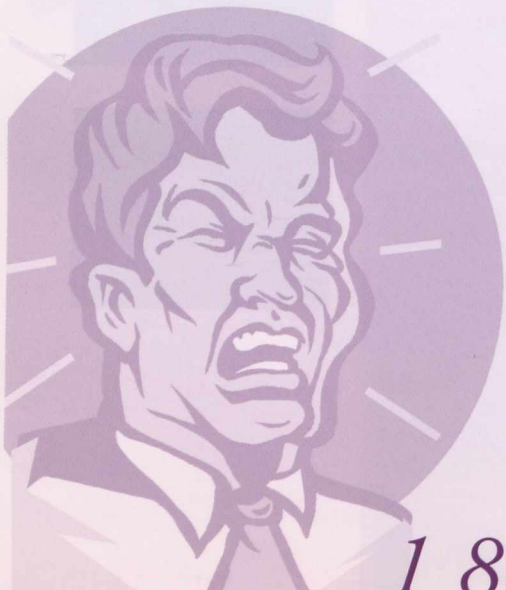
Depuis octobre 1998, nous avons reçu environ 150 appels allant des demandes de renseignements les plus élémentaires à de véritables commentaires, positifs comme négatifs, sur nos services. Voici quelques exemples des plaintes les plus courantes : difficulté de joindre un préposé à l'Administration centrale ou dans les missions; absence de suivi aux demandes courantes; insatisfaction liée à la liste des contacts fournie par les missions. La direction TCS garde et compile les plaintes et les compliments. Si vous en recevez par écrit, envoyez-les nous.

Comment le Ministère a-t-il fait connaître la ligne de rétroaction 1 888?

Au début, le numéro de téléphone de rétroaction 1 888, accompagné d'une invitation à faire part de ses commentaires ou suggestions, a été imprimé sur la brochure du SDC adressée à notre clientèle d'affaires. Celle-ci a été distribuée à plus de 100 000 exemplaires auprès des gens d'affaires canadiens par l'intermédiaire de *CanadExport*, des associations industrielles et des bureaux du réseau commercial régional, de même que par envoi direct. La ligne de rétroaction est par ailleurs annoncée dans la liste des bureaux commerciaux à l'étranger ainsi que sur les différents sites Internet concernant les échanges commerciaux. Nous continuerons à en faire la promotion active.

Savons-nous si nos clients sont satisfaits du service 1 888?

Près de 80 p. 100 des appels ont été réglés à la satisfaction des clients. De ce nombre, 15 p. 100 ont pris le temps de nous faire part de leur satisfaction par écrit.



1 888 306-9991