

Les organismes étrangers de développement du commerce

Dans le cadre du renouveau du Service des délégués commerciaux (SDC) et de la mesure du rendement, dont on a beaucoup parlé récemment, le Ministère a examiné de près les moyens que prennent d'autres pays pour promouvoir leurs intérêts commerciaux à l'étranger. La Direction de la politique et de la planification stratégique (TBX), qui analyse depuis quelques années les activités d'organismes étrangers de développement du commerce international (DCI), a produit un rapport en cinq chapitres sur leurs divers éléments. Les organismes étrangers de DCI qui servent de repères sont Austrade, l'Irish Trade Board (ITB), le Conseil norvégien du commerce extérieur, le Bureau suédois du commerce extérieur, l'Association finlandaise du commerce extérieur, Tradenz et, dans une moindre mesure, le British Overseas Trade Service. Le rapport, qui a été présenté à la déléguée commerciale en chef en août, traite des sujets suivants :

- le développement des ressources humaines dans les organismes de DCI;
- la participation du secteur privé aux organismes de DCI;
- la facturation des services gouvernementaux de DCI;
- les systèmes de mesure du rendement des organismes de DCI;
- une réaction détaillée à l'évolution de la fonction de DCI.

Nous prévoyons publier les cinq chapitres du rapport dans *SDC International*, en commençant par un examen du développement des ressources humaines chez nos concurrents.

LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES DANS LES ORGANISMES DE DCI

1. Le recrutement

Nos organismes repères recrutent de plus en plus de délégués commerciaux dans le secteur privé. Ils cherchent des personnes ayant une expérience internationale et une connaissance pratique d'une ou de plusieurs langues étrangères ainsi que des compétences techniques ou sectorielles. Les délégués commerciaux sont embauchés de plus en plus sur une base contractuelle. Ces organismes croient que le personnel ayant ces antécédents est mieux en mesure de comprendre et de servir leurs clients. Austrade recrute des candidats qui ont vécu et travaillé à l'étranger et qui parlent une langue étrangère telle que le mandarin, le japonais, l'indonésien, l'allemand, l'italien ou le vietnamien. Plus de la moitié du personnel du service extérieur de Tradenz recruté en 1995-1996 provenait du secteur privé. L'Irish Trade Board embauche des contractuels

pour une durée de trois à cinq ans, pour le travail au pays et à l'étranger. Les délégués commerciaux principaux de la Finlande sont choisis dans l'industrie et nommés par le conseil d'administration de l'organisme. Ils peuvent rester jusqu'à sept ans à une mission, après quoi, ils peuvent retourner dans le secteur privé ou poser leur candidature pour un autre poste de délégué commercial.

De nombreux organismes embauchent une proportion croissante d'employés recrutés sur place pour occuper les postes à l'étranger et leur confient des responsabilités de plus en plus grandes. Les missions y trouvent continuité et souplesse et obtiennent ainsi les compétences sectorielles et autres dont elles ont besoin. L'embauche par contrat d'employés recrutés sur place est aussi une tendance grandissante lorsque la situation locale le permet. Le British Overseas Trade Service compte de plus en plus sur des employés recrutés sur place qui sont souvent choisis en fonction de leurs compétences sectorielles. Depuis 1995, il a ouvert sept délégations commerciales britanniques où il n'y a que du personnel recruté sur place.

De nombreux organismes ont de bons programmes de stagiaires permettant à des étudiants de travailler dans les missions. Ils trouvent que les étudiants constituent une ressource supplémentaire rentable et qu'ils peuvent ainsi former d'éventuels candidats pour eux-mêmes, l'industrie ou le ministère des Affaires étrangères. Le Conseil norvégien du commerce extérieur offre, de concert avec le ministère des Affaires étrangères, un Programme de stagiaires populaire par lequel il embauche de jeunes diplômés dans une mission à l'étranger pour une période de deux ans. Quelques délégations commerciales américaines et finlandaises font aussi appel aux services d'internes qui, moyennant une faible rémunération, travaillent sous la direction de spécialistes commerciaux. Dans certaines missions des États-Unis, des cadres à la retraite sont aussi embauchés.

2. La formation

La plupart des organismes repères insistent beaucoup sur la formation en DCI, en particulier sur les techniques de consultation et les pratiques exemplaires. Ils soulignent l'importance d'écouter, de comprendre les besoins du client, et de répondre ensuite le mieux possible à ces besoins, en se fondant sur l'expérience collective de l'organisme. Ces organismes considèrent la formation en DCI comme une façon d'améliorer la qualité de leurs services et d'assurer l'uniformité dans l'ensemble de leur réseau. De plus, dans un organisme,

SUITE À LA PAGE 8