

Centres de services aux entreprises du Canada

CSEC Aider les entreprises à étudier et à choisir leurs marchés-cibles

Un nouveau service d'aiguillage local.

En octobre 1998, le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario a reçu une demande d'aiguillage local concernant une société ontarienne. Le petit fabricant de produits médicaux souhaitait étendre son marché aux États-Unis et avait besoin d'informations plus détaillées.

Qu'a fait le CSEC?

En l'espace d'une journée, un agent du CSEC avait communiqué avec la société, réalisé une analyse des besoins en informations auprès de sa directrice générale en utilisant des renseignements fournis par le consulat, lui avait signalé l'existence d'ExportSource et d'autres sites Web fort utiles, lui avait communiqué le nom d'un agent du Centre du commerce international pouvant lui fournir des conseils sur le marché, et lui avait fait parvenir une trousse d'information propre au secteur. Cette trousse comportait des publications pertinentes, des articles et des rapports sur les produits médicaux exportés aux États-Unis, des listes d'entreprises et de distributeurs actifs sur le marché américain ainsi que de l'information générale sur les moyens d'optimiser sa participation aux foires commerciales. Après cette prestation de services du CSEC, l'agent a fait parvenir un rapport au consulat concernant les mesures prises. Résultats? Une cliente heureuse, devenue une exportatrice mieux renseignée avec l'aide d'une équipe de services intégrés à l'exportation.

Comment le CSEC fait-il pour savoir vers qui diriger les clients?

Chaque CSEC dispose d'une combinaison judicieuse d'outils technologiques de pointe alliée à un réseau de contacts personnels. La base de données du CSEC, appelée Système d'information sur les entreprises, comporte plus de 1 200 programmes, services et règlements gouvernementaux fédéraux ayant trait aux entreprises et à l'exportation. Ces renseignements s'ajoutent aux ressources

LES CSEC À L'ŒUVRE

Une petite société oeuvrant dans le secteur de l'informatique souhaitait obtenir la liste des intégrateurs de systèmes et des fournisseurs de services Internet par téléphone aux États-Unis. Le personnel du CSEC a analysé les besoins de la société et lui a fait parvenir des renseignements sur le programme NEEF, ExportSource, WIN Exports, le PDME et l'Info-guide du CSEC sur l'exportation. L'agent d'information lui a de plus envoyé plusieurs listes de sociétés d'intégration des systèmes et d'entreprises oeuvrant dans le secteur de la téléphonie et des services à large bande.

Notre bureau de Minneapolis a orienté vers le CSEC un exportateur éventuel du secteur médical. Avant de diriger le client vers le Centre de commerce international pour lui permettre d'obtenir des avis et des conseils supplémentaires, le CSEC lui a fait parvenir des études de marché et des articles relatifs à son secteur ainsi que de l'information générale sur l'exportation et la planification de l'exportation.

personnelles en information des employés du CSEC, forts de leur expérience dans le traitement des demandes relatives à l'exportation.

D'où provient le matériel personnalisé?

Chaque CSEC tient une bibliothèque exhaustive de sources papier ou électroniques d'information sur l'exportation comportant des CD-ROM, des encyclopédies, des rapports, des guides, des publications, des dépliants sur l'exportation et un accès à des bases de données en direct. C'est à partir de ces outils que nous élaborons un solide dossier d'information adapté aux besoins particuliers des clients.

Quelles connaissances les agents d'information du CSEC ont-ils du domaine de l'exportation?

La formation constitue une priorité constante au CSEC. Tous les employés qui traitent les quelque 2 000 demandes par mois concernant l'exportation reçoivent une formation en exportation, de même qu'une formation visant leur perfectionnement professionnel.

De combien d'employés le CSEC dispose-t-il pour s'occuper des demandes d'aiguillage local?

Les demandes d'aiguillage local sont acheminées à un agent d'information principal en exportation du CSEC pertinent. Cette personne travaille de concert avec une équipe de soutien formée de spécialistes en information et en technologie et, dans les centres recevant un grand nombre d'appels, avec une équipe additionnelle d'agents affectés aux demandes de renseignements sur l'exportation.

Le personnel des CSEC est enthousiaste et prêt à répondre à vos demandes d'aiguillage local. Pour obtenir plus de renseignements, consultez le site Web des CSEC :

www.cbsc.org