

13. *L'IMR pourra-t-elle nous aider à faire comprendre au client le fait que les réalités sur place permettent à certaines missions de dispenser davantage de services que d'autres?*

Oui. Nous nous proposons, dans la définition de nos services, d'en offrir deux types : ceux qu'offrent toutes les missions et ceux qu'on ne peut obtenir que dans certaines missions. Cette répartition sera déterminée en fonction des renseignements obtenus de chaque mission quant aux services qu'elle peut dispenser avec efficience, compte tenu du contexte du marché en cause et des ressources disponibles. Nos clients seront mis au courant de cette nouvelle démarche et informés du fait qu'ils ne peuvent pas s'attendre à obtenir les mêmes services dans toutes les missions.

14. *Dans quelle mesure l'IMR rendra-t-elle compte du temps et des ressources consacrés à des activités qui ne sont pas directement liés au développement du commerce international?*

Pour ce qui est de l'examen des services fournis, l'IMR fera la distinction entre les clients externes et internes. On classifiera ensuite les services aux clients internes comme étant liés ou non au développement du commerce international. Cette ventilation nous permettra de mesurer les charges de travail respectives et de comparer les pourcentages de temps consacré au DCI par opposition à d'autres activités. Au besoin, on pourrait ensuite prendre des mesures correctrices pour assurer le respect de l'énoncé de mission du SDC.

15. *Comment l'IMR rendra-t-elle compte des éléments du programme qui « assurent la promotion et la protection des intérêts économiques du Canada », mais ne visent pas clairement un client ou ne débouchent pas sur un résultat évident?*

En vertu de ses intérêts économiques, le Canada doit être considéré comme un client. Bien qu'il soit généralement difficile de quantifier les retombées tangibles de « la promotion et la protection des intérêts économiques du Canada », il est possible de mesurer des activités connexes, par exemple, en ce qui concerne la défense des intérêts et l'accès aux marchés, ainsi que leurs résultats.

16. *Comment l'IMR prendra-t-elle en considération les directions de l'Administration centrale?*

L'IMR déterminera les services dispensés par les directions de l'Administration centrale et les sondages auprès des employés comporteront des questions sur le degré de satisfaction des missions à l'égard de ces services.