

Commentaires des agents commerciaux SUITE DE LA PAGE 1

ment et sans difficulté les entreprises qui ne sont pas prêtes à exporter à l'Administration centrale. À l'heure actuelle, nous passons un temps fou à traiter avec des entreprises qui ne sont pas prêtes à exporter et je crois qu'elles seraient mieux servies au Canada.

En ce qui concerne l'Info Centre de Santiago, il est important de dire qu'on l'a mis sur pied dans le but d'accélérer le traitement des demandes de renseignements commerciaux ordinaires. L'Info Centre est tenu par deux adjoints aux affaires commerciales qui, après un an ou presque d'expérience, sont devenus très habiles à utiliser les ressources de l'Info Centre pour répondre à des demandes d'information de nature générale sur divers secteurs. Les agents commerciaux peuvent ainsi adopter une approche plus proactive et se concentrer sur les renseignements commerciaux et le développement de marchés. Jusqu'à 60 p. 100 des demandes écrites ayant trait à mes domaines de responsabilité sont acheminées vers l'Info Centre. »

Margot Edwards, Santiago

« Le voyageur qui débarque ici doit bien comprendre que la conclusion d'ententes commerciales dans ce pays est un processus long et ardu. Certains s'imaginent qu'ils peuvent franchir quatre ou cinq mille milles, conclure une vente importante et s'en retourner par le prochain vapeur. Lorsque les choses ne se passent pas comme prévu, ils s'enragent contre ce qui semble être différent de ce qui existe au Canada. Ces gens doivent se rappeler qu'ils sont des étrangers ici et que leurs produits sont nouveaux et inconnus dans ce pays. Certains n'ont même pas d'échantillons des produits qu'ils cherchent à vendre. Certes, il existe un marché ici pour de nombreuses lignes de produits canadiens, mais... il faut du temps, de l'argent et de la patience, à défaut de quoi les gens sont priés de s'abstenir. »

John Short Larke

Le premier délégué commercial du Canada
Australie, 1895

Délégué commercial nommé à la tête d'un Centre de services aux entreprises du Canada SUITE DE LA PAGE 5

peuvent plus se permettre de consacrer du temps à répondre à des demandes injustifiées qui leur parviennent par télécopieur, sous le seul prétexte que le requérant a une adresse au Canada. Selon moi, à moins que l'entreprise soit inscrite dans la base de données WIN ou qu'elle soit agréée par la province d'origine, la mission devra la renvoyer à un CSEC ou à un CCI.

SDC : Quel type de service ou d'aide attendez-vous de vos partenaires d'Équipe Canada à Ottawa, c'est-à-dire Industrie Canada ou le MAECI?

CK : Nous pouvons compter sur un secrétariat national efficace, issu d'Industrie Canada; c'est un bon groupe de soutien. Il s'occupe de notre site Web national, il nous donne de la formation à l'échelle nationale, et ainsi de suite. La faiblesse de notre réseau, selon moi, est sa visibilité restreinte dans le milieu des

affaires canadien et dans les missions. Je crois qu'une plus grande intégration de nos activités donnera plus de visibilité aux CSEC, pour le plus grand bénéfice de tous. Notre site Web, son Plan d'activités interactif ainsi que l'Exportateur interactif, qui devrait se rajouter au site bientôt, pourront alléger sensiblement la charge de travail dans les missions.

SDC : Pour terminer, auriez-vous un message à adresser à vos collègues de l'Administration centrale et des missions?

CK : Travailler au sein du réseau national est une expérience emballante et intéressante. Unissons nos efforts pour bien remplir notre mandat; travaillons donc à l'intégration des réseaux national et international pour que les petites et moyennes entreprises canadiennes puissent accroître leurs exportations.