

Softworld 2002 : un succès!

## Centre d'appel de l'Î.-P.-É. au service de clients américains

**M**algré la récession marquée dans laquelle le secteur des technologies de l'information (TI) se trouve plongé, **Softworld 2002** s'est révélée un grand succès, en particulier pour l'Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-É.). **Softworld 2002**, qui s'est tenue en septembre dernier à Charlottetown, est le plus important forum international sur le réseautage et les TI au Canada. L'un des événements marquants de ce forum était le lancement en grandes pompes du centre d'appels que l'entreprise **Help Desk Now (HDN)**, qui a son siège en Caroline du Nord, a établi dans l'Î.-P.-É. — de quoi redynamiser l'économie de la petite île.

HDN est un chef de file dans les solutions en matière de gestion des relations avec les clients et fournit une gamme de services de soutien techniques et non techniques. L'entreprise compte parmi sa clientèle, d'un bout à l'autre des États-Unis, une société de communications sans fil sans abonnement (cartes prépayées), des compagnies de téléphone offrant des services d'appels locaux et interurbains et même un fabricant d'automobiles.

Exploitant déjà un centre d'appels à Grand Falls, à Terre-Neuve, le centre de l'Î.-P.-É. de HDN créera des centaines d'emplois dans une île qui n'est pas spécialement reconnue pour son secteur des TI. « Nous sommes impatients de nous implanter dans la région et d'offrir encore plus de possibilités d'emploi aux gens de Bloomfield » a déclaré M. Fred Riek, directeur général de HDN et de DPSI — une entreprise établie aux États-Unis qui fournit des produits et des services de gestion de maintenance d'usines, d'installations industrielles et de parcs de véhicules.

HDN emploie actuellement 35 personnes à l'Î.-P.-É. mais prévoit accroître l'effectif à 250 d'ici quelques mois. À Grand Falls, petite municipalité de 11 000 habitants dans le Centre de Terre-Neuve, HDN emploie près de 550 personnes, une présence qui ne passe pas inaperçue et un moteur important de l'économie locale.

« Une expansion dans la région du Canada atlantique des activités de HDN et DPSI est la meilleure décision que j'ai prise dans les 36 dernières années » a ajouté M. Riek. Le tout nouveau centre d'appels de HDN, dans le parc industriel de Bloomfield, a démarré le 1<sup>er</sup> juillet 2002.

### Pourquoi le Canada atlantique?

« Le principal attrait de la région est sa proximité de l'Est des États-Unis, a expliqué M. Riek, sans oublier que le Canada atlantique a une population d'un niveau de scolarité élevé et que l'écart avec les salaires versés ailleurs y est suffisamment important pour que l'investissement en vaille la peine. Il existe aussi une plus grande stabilité d'emploi dans de petits marchés comme ceux de l'Î.-P.-É. et de Terre-Neuve, comparativement aux grands centres. »

D'ailleurs, selon une étude récente de KPMG, le Canada détient un avantage net après impôt de 19,7 % sur des entreprises de services américaines dans des domaines de soutien à la gestion similaires comme le traitement centralisé des comptes, les centres d'appels et le soutien en matière de TI. En

### Au calendrier

Pour renseignements à propos des :

- Missions commerciales aux États-Unis
  - Colloques sur le marché américain
- consultez le Calendrier d'exportation É.-U. à [www.dfait-maeci.gc.ca/nebs/menu-fr.asp](http://www.dfait-maeci.gc.ca/nebs/menu-fr.asp)

ce qui concerne les technologies logicielles avancées, le Canada détient un avantage de 22,3 %. **Pour en savoir plus** sur cette étude, cliquer sur [www.choixconcurrentiels.com](http://www.choixconcurrentiels.com)

### Soutien et investissement

Une aide financière a été fournie au titre de l'Entente sur le développement du marché du travail Canada-Île-du-Prince-Édouard, que gèrent conjointement Développement des ressources humaines Canada et le ministère provincial du Développement et de la Technologie, en vue de faciliter la construction du centre d'appels et aux fins de subventions salariales. De plus, le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, par l'intermédiaire de Technology PEI Inc., a investi dans des mesures d'encouragement touchant la formation, la main-d'œuvre, les immobilisations et la location.

Pour citer M. Riek : « Je ne soulignerai jamais assez le rôle important qu'a joué l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA) dans notre choix de nous établir dans la région. L'APECA nous a accordé un soutien de taille en matière de financement, depuis l'obtention de marges de crédit bancaires jusqu'à la location des installations.

**Pour plus d'information**, communiquer avec M. Fred Riek, directeur général, HDN, tél. : (336) 854-7700, courriel : [fred.riek@dpsi.com](mailto:fred.riek@dpsi.com) internet : [www.helpdesknow.com](http://www.helpdesknow.com) ou M. Steve Flamm, agent commercial, consulat général du Canada à Atlanta, tél. : (404) 532-2000, téléc. : (404) 532-2050, courriel : [steve.flamm@dfait-maeci.gc.ca](mailto:steve.flamm@dfait-maeci.gc.ca) ✪

(On trouvera la version intégrale de cet article à [www.infoexport.gc.ca/canadexport](http://www.infoexport.gc.ca/canadexport) puis cliquer sur la rubrique « Carrefour États-Unis ».)

## Nouveau président au conseil de la CCC

**L**e 12 novembre 2002, le ministre du Commerce international, M. Pierre Pettigrew, a nommé M. Alan R. Curleigh à la présidence du conseil d'administration de la **Corporation commerciale canadienne (CCC)** pour un mandat de trois ans.



M. Alan R. Curleigh, président du conseil d'administration de la CCC

En mars 2002, la *Loi sur la corporation commerciale canadienne* a été modifiée (projet de loi C-41) pour permettre à la CCC de contracter des prêts commerciaux et d'imputer des honoraires du marché pour ses services, ainsi que de distinguer les rôles de président et de président du conseil. Ainsi, le Parlement a réaffirmé l'importance que revêt le mandat et les services de la CCC dans la promotion du commerce.

La CCC sera ainsi en mesure de mettre en œuvre une stratégie d'expansion des affaires sur les marchés publics dans les secteurs où le Canada jouit déjà d'un avantage comparatif et de mieux répondre à la demande croissante à l'égard de ses

services, en particulier celle qui émane des petites et moyennes entreprises.

« En séparant ces rôles, le conseil jouira d'une plus grande indépendance. En outre, l'impressionnante expérience que M. Curleigh a acquise sur les marchés d'exportation sera grandement profitable au conseil d'administration qui doit guider les directeurs de la CCC dans leurs décisions commerciales », explique le président de la CCC, M. Douglas Patriquin.

Depuis 1996, M. Curleigh a rempli les fonctions de vice-président exécutif, de secrétaire général et de membre du conseil d'administration de TESSAG

KSH Ltd., une grande entreprise d'ingénierie de Montréal. Il siège également au conseil d'administration des Manufacturiers et Exportateurs du Canada depuis 1996, dont il a assumé la présidence entre 1999 et 2002; il a également été membre et trésorier du conseil d'administration de l'Association canadienne des exportateurs de 1988 à 1996.

« Je suis impatient de travailler avec le conseil d'administration et la haute

Des solutions  
canadiennes  
pour nos  
exportateurs



La **Corporation commerciale canadienne (CCC)** est l'organisme de négociation des contrats d'exportation du Canada. Elle se spécialise dans la vente aux gouvernements étrangers et offre un accès privilégié aux marchés de la défense et de l'aérospatiale des États-Unis.

Les exportateurs canadiens qui ont recours à la CCC ont de meilleures chances de remporter des marchés publics ou privés grâce à l'expertise de la CCC en matière de passation des marchés et de sa formule unique de garantie d'exécution des contrats offerte par le gouvernement du Canada.

La CCC assure des services de négociation des contrats d'exportation, et ses efforts permettent souvent aux exportateurs d'obtenir une exemption de cautionnement d'exécution, des garanties de paiement anticipé et des modalités contractuelles plus favorables. La CCC peut donner accès aux sources de financement à l'exportation avant l'expédition. Au besoin, la CCC fait office d'entrepreneur principal pour les arrangements intergouvernementaux.

**Pour plus de renseignements**, communiquer avec la CCC, tél. : (613) 996-0034, numéro sans frais au Canada : (1-800) 748-8191, téléc. : (613) 995-2121, internet : [www.ccc.ca](http://www.ccc.ca)

direction de la CCC et de contribuer à la réalisation de l'ambitieux mandat de la CCC », déclare M. Curleigh. ✪

## Missions aux États-Unis

L'équipe de gestion du programme **Exportation É.-U.**, qui travaille à l'élaboration du programme de missions aux États-Unis pour l'an prochain, sollicite la collaboration des associations représentant des entreprises canadiennes qui s'intéressent à l'exportation de leurs produits ou de leurs services sur le marché américain.

Exportation É.-U., autrefois connu sous le nom de NEÉF, est un programme qui vise à préparer les entreprises canadiennes novices à exporter activement et à aider celles qui exportent déjà à diversifier et à élargir leur marché aux États-Unis.

Pour réaliser cet objectif, plus d'une centaine d'activités sont organisées chaque

année en collaboration avec l'ambassade et les consulats généraux du Canada aux États-Unis. Ces activités prennent la forme de missions de gens d'affaires aux États-Unis et de colloques sur l'exportation offerts dans les différentes régions du Canada. Depuis la mise sur pied du programme en 1984, plus de 15 000 PME y ont participé.

### Soumettre vos propositions

Les associations regroupant des entreprises de divers secteurs de l'économie canadienne sont invitées à participer activement au processus en proposant soit des missions aux États-Unis soit des colloques dans leur région, susceptibles d'intéresser leurs membres qui désirent

exporter. Les projets de missions regroupant des entreprises du même secteur devraient préférablement inclure une visite de foire commerciale. La date limite pour soumettre les propositions d'activités pour le calendrier 2003-2004 a été fixée au **18 janvier 2003**.

**Pour acheminer** vos propositions, communiquer avec le responsable (voir la liste à [www.infoexport.gc.ca/canadexport](http://www.infoexport.gc.ca/canadexport) puis cliquer sur la rubrique « Carrefour États-Unis ») du programme au Centre du commerce international de votre province.

**Pour plus de renseignements**, communiquer avec M. Jocelyn Guimond, délégué commercial, Direction du développement des affaires aux États-Unis, MAECI, tél. : (613) 996-6192, courriel : [jocelyn.guimond@dfait-maeci.gc.ca](mailto:jocelyn.guimond@dfait-maeci.gc.ca) ✪

### Une frontière sécuritaire



Photo : Jason Kryk

Le premier ministre, M. Jean Chrétien (à droite), et le président américain, M. George W. Bush, « traversent » la frontière au pont Ambassadeur grâce à la nouvelle technologie du programme FAST.