

5. Est-ce que le refus de dispenser tel ou tel service au milieu canadien des affaires ne devrait pas nous inquiéter?

- Disons les choses bien clairement : nous n'allons jamais opposer un refus catégorique à qui que ce soit. L'IMR constitue un instrument grâce auquel nous allons définir le profil de nos clients et déterminer le contenu de nos activités. Lorsque cela aura été fait, il nous faudra, dans certains cas, expliquer aux requérants qu'ils ne font pas partie de la clientèle que nous avons définie ou que les services qu'ils demandent débordent le cadre de nos activités.
- Je tiens également à souligner que lorsque vous orienterez les clients dans l'optique que je viens de décrire, vous pourrez compter sur l'appui complet de la haute direction.

6. Qu'est-ce qui nous garantit qu'Équipe Canada inc va bien s'acquitter de son rôle?

- Nos consultations avec nos partenaires au sein d'Équipe Canada inc vont se poursuivre jusqu'à ce que nous ayons la conviction que nos services au Canada sont à la hauteur.

7. Que devrions-nous faire pour que nos clients et nous-mêmes arrivions à nous entendre sur une définition claire de nos attentes respectives?

- À cette fin, précisément, la liste des nouveaux services énoncera très clairement les services qu'il faut demander au Canada, ceux que les clients peuvent ou non s'attendre à recevoir de nos missions à l'étranger, ainsi que les conditions auxquelles ils devront satisfaire pour bénéficier de nos services.

8. Comment s'y prendra-t-on, dans le cadre de l'IMR, pour tenir compte des réalités différentes d'une région et d'un pays à l'autre?

- Dans la liste des services, nous ferons une nouvelle distinction entre les services « de base » et les services « supplémentaires ». Afin d'assurer une uniformité minimale, nous allons attendre de toutes les missions (à l'exception des très petites, celles qui ne comptent qu'un agent par exemple) qu'elles prodiguent le même ensemble de services de base.
- Cela dit, la définition des services « supplémentaires » autorisera certaines variantes dans la composition des services d'une mission à l'autre, en fonction de la

différence des réalités d'une région et d'un pays à l'autre en ce qui concerne les caractéristiques des marchés et le volume des ressources disponibles.

9. L'IMR prendra-t-elle en considération les clients et les services qui se situent hors du domaine de l'exportation?

- Oui. La nouvelle liste comprendra non seulement les services offerts aux exportateurs, mais aussi ceux offerts aux clients des domaines de l'investissement, des sciences et de la technologie.

10. Pourquoi l'IMR comporte-t-elle un volet consacré aux frais de service?

- Le Vérificateur général lui-même a proposé qu'on examine la possibilité d'exiger des frais de services. De nombreux autres organismes oeuvrant dans le domaine de la promotion du commerce international, dans le monde entier, ont déjà adopté une forme ou une autre de frais de service; ils cherchent ainsi à s'assurer de l'engagement du client et, au sein de notre propre organisation, ce principe recueille un appui qui semble croître.
- Toutefois, il n'a pas encore été décidé d'imposer des frais de service et ceux-ci ne constituent pas un objectif caché de l'IMR.

11. Quel est le lien entre l'IMR et l'affectation des ressources?

- Notre objectif primordial est de faire en sorte que l'argent que nous dépensons nous procure le meilleur rendement possible.
- Il ne fait aucun doute que les mesures que nous effectuerons dans le cadre de l'IMR, particulièrement au moyen des sondages périodiques auprès des clients, influenceront sur les décisions que nous prendrons en matière d'affectation des ressources. Ce ne sera toutefois pas le seul facteur dont nous tiendrons compte.

12. Que ferez-vous pour aider le personnel à s'adapter à l'IMR?

- Nous allons rédiger un manuel destiné à guider nos agents dans la prestation des services figurant sur la nouvelle liste.
- Nous consultons actuellement l'Institut canadien du service extérieur afin de cerner nos besoins en matière de formation.

Si vous changez de poste pendant cette saison d'affectations, n'oubliez pas de préparer le matériel à transférer à votre successeur.

Utilisez l'Intranet et imprimez une copie de la pratique exemplaire concernant les éléments d'un « registre de passation » :

Intranet >> Nouvelles >> SDC International >> Archives >> 1^{er} janvier, 1997 OU <http://folio.lbp/TCS-SDC/archives/jan97fr/index.htm>