

Messages de la déléguée commerciale en chef

La présente chronique constitue un index des messages électroniques de Kathryn E. McCallion, sous-ministre adjoint, Affaires internationales et Communications, et déléguée commerciale en chef. Ces messages ont été distribués à tout le personnel du secteur du commerce, entre les livraisons trimestrielles de *SDC International*.

MESSAGE N° 8, 10 OCTOBRE 1997

Initiative de mesure du rendement (IMR)

- L'IMR a été lancée le 8 octobre dans le cadre de nos efforts continus en vue de renouveler le Service des délégués commerciaux (SDC).
- Elle réduira votre charge de travail et rendra votre travail plus intéressant.
- Le SDC deviendra mieux ciblé tout en étant vraiment productif au lieu d'être simplement occupé.
- Nous ne pouvons plus nous permettre de donner tous les services à tout le monde.
- Le SDC doit trouver des moyens d'alléger sa charge de travail grâce à des partenariats.
- Nous devons établir un ordre de priorité dans nos services et rationaliser la prestation des services.

Pourquoi lançons-nous cette initiative?

- L'IMR n'est pas uniquement une façon de mesurer le rendement, c'est un processus qui vise à réexaminer et à améliorer notre façon de fonctionner.
- La demande de services du SDC ne cesse d'augmenter.
- Les pressions s'intensifient pour que la direction affecte ses ressources limitées de manière plus efficiente afin d'améliorer continuellement la prestation des services.
- Les contribuables, les élus et les organismes centraux du gouvernement insistent pour que le succès des programmes gouvernementaux soit mesuré par rapport à des objectifs précis et à des critères axés sur le rapport qualité-prix.

Comment l'IMR nous aidera-t-elle?

- L'IMR fournira une liste rationalisée unique des services du SDC, comprenant les conditions de rendement exigées des clients.
- Pour les gestionnaires de programmes, l'IMR fera ressortir les points forts et les faiblesses de nos politiques et programmes actuels et contribuera donc à améliorer l'affectation des ressources et la prestation des services.
- L'IMR nous permettra de prouver hors de tout doute l'utilité de notre travail et notre valeur réelle au service de la population canadienne.

Comment l'IMR fonctionnera-t-elle?

- Des consultations et des sondages seront menés auprès des employés et des clients afin de déterminer quels services devraient être fournis, à qui et à quelles conditions; dans quelle mesure nos services contribuent au succès des clients; et combien de temps le SDC consacre à chaque activité.

Les six composantes de l'IMR

1. La définition des clients et des services
2. Les sondages auprès des clients
3. Les sondages auprès des employés
4. Les indicateurs de rendement
5. Les normes de service
6. La faisabilité de la facturation des services

Engagements de la déléguée commerciale en chef

- Le processus s'appuiera sur la consultation et la participation des employés et des clients du SDC.
- Les employés du SDC concevront l'IMR.
- Le processus de mesure optimisera la valeur des renseignements tout en allégeant le fardeau de la production de rapports.
- L'IMR ne sera pas un feu de paille.
- L'IMR sera coordonnée avec les partenaires d'Équipe Canada et les autres ministères qui s'occupent de développement du commerce international.

MESSAGE N° 9, 21 OCTOBRE 1997

Ébauche de Stratégie en matière de commerce

À partir des commentaires formulés par le Ministère à la suite d'un exercice de réflexion organisé à la fin d'août avec les cadres supérieurs, le ministre Marchi a préparé une ébauche de « Stratégie en matière de commerce international ». Il a ensuite demandé au Ministère de formuler une réaction préliminaire à sa proposition au plus tard à la fin de septembre. Le Ministère a répondu à la demande du Ministre au moyen d'un exposé, d'un cahier d'information, d'un plan d'action et d'un calendrier.

Le résumé des « Recommandations, décisions et réponses du Ministère à des demandes du MINT » brosse un tableau complet de notre « vision » des objectifs du Canada en matière de commerce international. Adressez-vous à nous si vous voulez un exemplaire du document intégral ou consultez-le sur l'intranet.

En raison de contraintes d'espace, nous nous limitons à la « vision » des objectifs du Canada en matière de commerce international et aux titres de rubrique.

SUITE À LA PAGE 8