

## 1 Introduction

En juin 1998, le Service des délégués commerciaux (SDC) du Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (ci-après appelé « le Ministère ») a soumis un questionnaire aux employés qui participent à la mise en œuvre du Programme commercial à l'Administration centrale et dans les missions à l'étranger. Cette enquête, la première du genre au Ministère, fait partie intégrante de l'initiative de mesure du rendement entreprise par le délégué commercial en chef en octobre 1997.

Le but de l'enquête auprès de ces employés consiste à connaître leur opinion quant au niveau actuel de l'efficacité du Programme commercial, à mesurer le niveau de satisfaction des employés à l'égard du Ministère comme lieu de travail ainsi qu'à établir les secteurs à améliorer.

Le présent document expose sommairement les principaux résultats de l'enquête effectuée auprès des employés en 1998 et définit les mesures nécessaires à prendre par le Ministère et le SDC pour accroître la satisfaction des employés. Encore une fois, le présent document se veut un sommaire des résultats et à ce titre, il ne fournit pas toutes les données justificatives qui nous ont permis de tirer des conclusions et de suggérer les mesures recommandées. Un rapport détaillé exposant toutes les données justificatives, l'analyse et les conclusions suivra sous peu.