

# L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS S'EN VIENT



## *Une occasion pour les employés de faire connaître leur point de vue*

Ces derniers mois, vous avez entendu parler de l'Initiative de mesure du rendement (IMR). Voici une bonne nouvelle : vous êtes sur le point de faire l'expérience du premier instrument de mesure de l'IMR, qui prendra la forme d'une enquête auprès des employés. Mesurer le degré de satisfaction des employés constitue un élément clé du processus de changement dans toute organisation. Et nous pouvons vous assurer que cette enquête a comme but premier de mesurer votre propre satisfaction.

Vous recevrez ce mois-ci un questionnaire qui est le fruit d'une réflexion et d'un effort passablement laborieux. Les questions elles-mêmes découlent largement de vastes consultations menées auprès des délégués commerciaux ainsi qu'auprès des agents commerciaux et adjoints commerciaux engagés sur place dans toutes les régions. L'enquête auprès des employés menée dans le cadre de l'IMR sera l'enquête la plus professionnelle jamais effectuée par le Service des délégués commerciaux, celle qui aura été planifiée le plus soigneusement et qui aura la plus grande portée. Pourtant, il vous faudra moins de 45 minutes pour y répondre!

Au moyen de cette enquête, la direction veut connaître votre opinion et votre niveau de satisfaction et recueillir vos suggestions quant aux améliorations à apporter concernant :

- *les questions opérationnelles;*
- *la prestation du service à la clientèle;*
- *les politiques et les pratiques en matière de gestion;*

- *les nouvelles initiatives;*
- *les services de soutien assurés au Canada (centres du commerce international, secteur T, secteur S et secteurs géographiques);*
- *les instruments et la formation que vous recevez pour accomplir votre travail.*

La haute direction sera à l'écoute de vos opinions et elle est déterminée à réagir aux résultats de l'enquête en prenant toutes les mesures pertinentes qui soient compatibles avec son mandat. Cet engagement est d'ailleurs exprimé dans le questionnaire lui-même.

Soyez assurés que les réponses que vous nous fournirez seront traitées de façon strictement confidentielle. Nous mettrons cet été les résultats agrégés et l'analyse de l'enquête à la disposition de l'ensemble des employés.

Le premier des instruments de mesure de l'IMR vous parviendra bientôt. Saisissez-le et utilisez-le comme il se doit — c'est vraiment vous qui prenez les mesures dans ce cas!

Pour de plus amples renseignements sur l'enquête qui sera bientôt menée auprès des employés, téléphonez à Rodrigue Bilodeau au 996-2947 ou à Sylvie Gariépy au 996-1758.