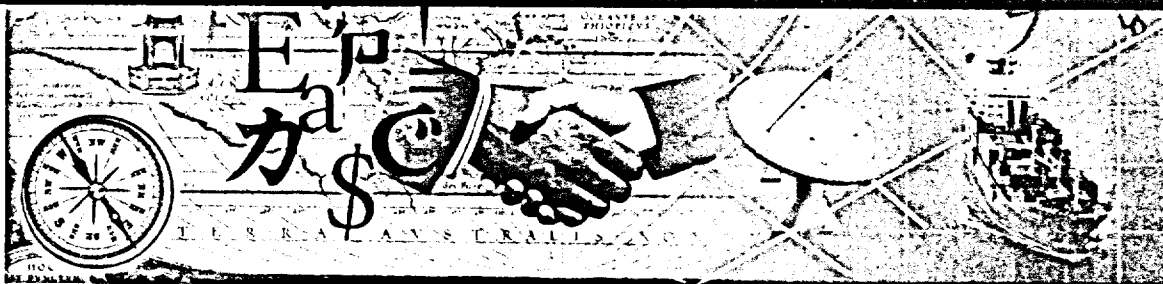




LE SERVICE DES DÉLÉGUÉS COMMERCIAUX



Initiative de mesure  
du rendement

# Enquête auprès des employés

juin 1998

*Veillez compléter pour le 26 juin 1998*



LIBRARY E A / BIBLIOTHÈQUE A E



3 5036 01039362 0

DOCS  
CA1 EA 98P25 EXF  
Performance measurement initiative  
employee survey : June, 1998  
64347020



Juin 1998

Cher collègues:

Suite à mes récents messages, voici l'enquête auprès des employés du Programme commercial, l'une des composantes de l'Initiative de mesure du rendement.

Nous avons pris des mesures spéciales pour protéger votre identité et la confidentialité de vos réponses. Les services de la firme Coopers & Lybrand ont été retenus pour mener l'enquête.

Les questions ont été formulées suite à des consultations exhaustives auprès d'une quarantaine de vos collègues: agents permutants et non-permutants à l'Administration centrale et dans les missions, employés recrutés sur place (agents de commerce et adjoints commerciaux), ainsi que des agents au niveau de la gestion.

Le questionnaire vise à obtenir vos vues, commentaires, suggestions et même vos critiques en ce qui a trait au Service des délégués commerciaux, à l'efficacité de la livraison du Programme commercial et à vos conditions de travail.

Dès que Coopers & Lybrand aura terminé l'analyse de vos réponses, en septembre, le rapport final vous sera communiqué immédiatement.

Je ne peux vous promettre que l'enquête apportera des solutions à toutes vos préoccupations quant au Service des délégués commerciaux et au Ministère. Cependant, je peux vous assurer que j'écouterai ce que vous avez à dire et que je transmettrai vos points de vue aux sous-ministres pour suite à donner. Certaines de vos préoccupations seront plus faciles à résoudre que d'autres qui, elles, pourront prendre un certain temps avant d'y parvenir. Je vous communiquerai le plan d'action qui sera établi à cette fin.

C'est l'occasion d'exprimer vos vues sur plusieurs aspects de votre vie professionnelle et d'influencer le processus de renouveau du Service des délégués commerciaux. J'aimerais que vous répondiez à chacune des questions de façon aussi franche et honnête que possible. Votre pleine participation à cette enquête représente un investissement dans votre avenir.

Je vous remercie de votre collaboration.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Kathryn E. McCallion".

Kathryn E. McCallion  
Délégué commercial en chef

**QUI DEVRAIT REMPLIR CE QUESTIONNAIRE**

Le présent questionnaire s'adresse aux employés nommés pour une période indéterminée (permanents) du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international qui livrent le Programme commercial ou qui en sont responsables. Cela comprend les groupes d'employés suivants :

- Agents de commerce recrutés sur place
- Adjointes commerciales recrutés sur place
- Secrétaires recrutées sur place à la section commerciale de la mission
- Tous les délégués commerciaux à l'Administration centrale sans égard à leur affectation actuelle
- Tous les délégués commerciaux dans les missions sans égard à leur affectation actuelle
- Tous les délégués commerciaux en affectation provisoire à l'extérieur du Ministère
- Agents non-permutants (CO, ES, AS, p. ex.) participant à la livraison du Programme commercial à l'Administration centrale et dans les missions
- Agents provenant d'autres ministères fédéraux et affectés dans des missions (agents du MAAC) ou participant à la livraison du Programme commercial à l'Administration centrale
- Agents provenant d'autres filières (spécialistes politiques, agents de l'ACDI, p. ex.) et consacrant plus de 50 % de leur temps à la livraison ou la gestion du Programme commercial à l'Administration centrale ou dans les missions
- Secrétaires de directions du secteur -T et secrétaires de directions géographiques consacrant plus de 50 % de leur temps à la livraison du Programme commercial
- Directeurs géographiques responsables du Programme commercial, de même que les directeurs généraux et les sous-ministres adjoints géographiques
- Directeurs et directeurs généraux du secteur -T, y compris le Délégué commercial en chef
- Sous-ministres
- Chefs de mission

**CONFIDENTIALITÉ DES PARTICIPANTS**

Nous avons pris des mesures précises pour préserver la confidentialité de vos réponses et pour nous assurer que votre identité sera protégée en tout temps, tant pendant l'enquête qu'après :

- Le Ministère a confié au Groupe conseil Coopers & Lybrand (C&L) le mandat de compiler les données et de rendre un rapport sur les résultats globaux. Coopers & Lybrand bénéficie d'une vaste expérience dans ce domaine et a mené plusieurs enquêtes auprès d'employés des secteurs public et privé. Le Groupe conseil Coopers & Lybrand et ses employés sont membres de l'Association professionnelle de recherche en marketing et adhèrent au code de déontologie de l'Association canadienne des organisations de recherche en marketing. Ces deux associations veillent à ce que l'anonymat des participants à une enquête soit protégé en tout temps et à imposer des sanctions sévères à tout membre qui violerait ce code.
- Les questionnaires remplis seront collectés par C&L et seront détruits après avoir terminé l'analyse des données. À part le personnel de C&L, personne n'aura accès à ces questionnaires.
- Nous vous demandons de ne pas signer votre nom sur le questionnaire.
- Les résultats seront présentés en regroupements différents tels que définis à la Section 9 du questionnaire. Veuillez noter, cependant, que nous ne procéderons pas à des combinaisons de groupes de moins de dix (10) personnes, sauf pour les résultats de la Section 1 portant sur la charge de travail. Les questions de cette section ont pour but spécifiquement d'obtenir des renseignements sur la distribution des services et des activités du Programme commercial parmi nos clients dans les missions et à la Centrale. Les résultats seront analysés au niveau de la mission/direction, peu importe le nombre de personnes dans le groupe. Tous les résultats seront vérifiés par C&L afin de veiller à ce que des renseignements personnels ne permettent pas d'identifier de quelque façon que ce soit les participants à l'enquête.
- Les renseignements fournis demeurent confidentiels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information*.

**COMMENT RETOURNER LE QUESTIONNAIRE**

Veuillez remplir le questionnaire d'ici le 26 juin 1998.

**Aux employés dans les missions:** Veuillez insérer votre questionnaire dans l'enveloppe pré-adressée, sceller l'enveloppe et la remettre au coordonnateur de l'enquête de votre mission afin qu'il la transmette au bureau de Coopers & Lybrand à Ottawa.

**Aux employés de la Centrale:** Veuillez faire parvenir votre questionnaire complété dans l'enveloppe pré-adressée directement à Coopers & Lybrand.

**COMMENT REMPLIR LE QUESTIONNAIRE**

1. Veuillez remplir le questionnaire en encerclant la réponse qui décrit le mieux dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chaque énoncé. Voici un exemple :

2.2	La suggestion suivante améliorerait l'efficacité des missions dans mon territoire en provenance du Canada :						Ne sais pas
		Tout à fait en désaccord		Ni en accord ou en désaccord		Tout à fait en accord	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une unité centrale à Ottawa pour coordonner les missions canadiennes se rendant à l'étranger.</li> </ul>	1	2	③	4	5	9

- Le questionnaire devrait prendre environ 30 minutes à remplir.
- Vos réponses ne devraient être basées que sur votre affectation actuelle.
- Certaines questions s'appliqueront plus directement aux employés recrutés sur place et/ou aux employés canadiens. Toutefois, nous encourageons tous les employés à répondre à toutes les questions auxquelles ils désirent répondre.
- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses; c'est votre opinion franche qui compte.
- Dans le présent questionnaire, **Programme commercial** se définit comme étant tous les programmes et services du Ministère visant à accroître la présence d'entreprises canadiennes à l'étranger grâce à la promotion du commerce, des investissements et de la science et la technologie.
- Si vous avez des commentaires à ajouter lorsque vous remplissez le questionnaire, veuillez les ajouter à la section no. 8, page 20.

**QUESTIONS ET PRÉOCCUPATIONS**

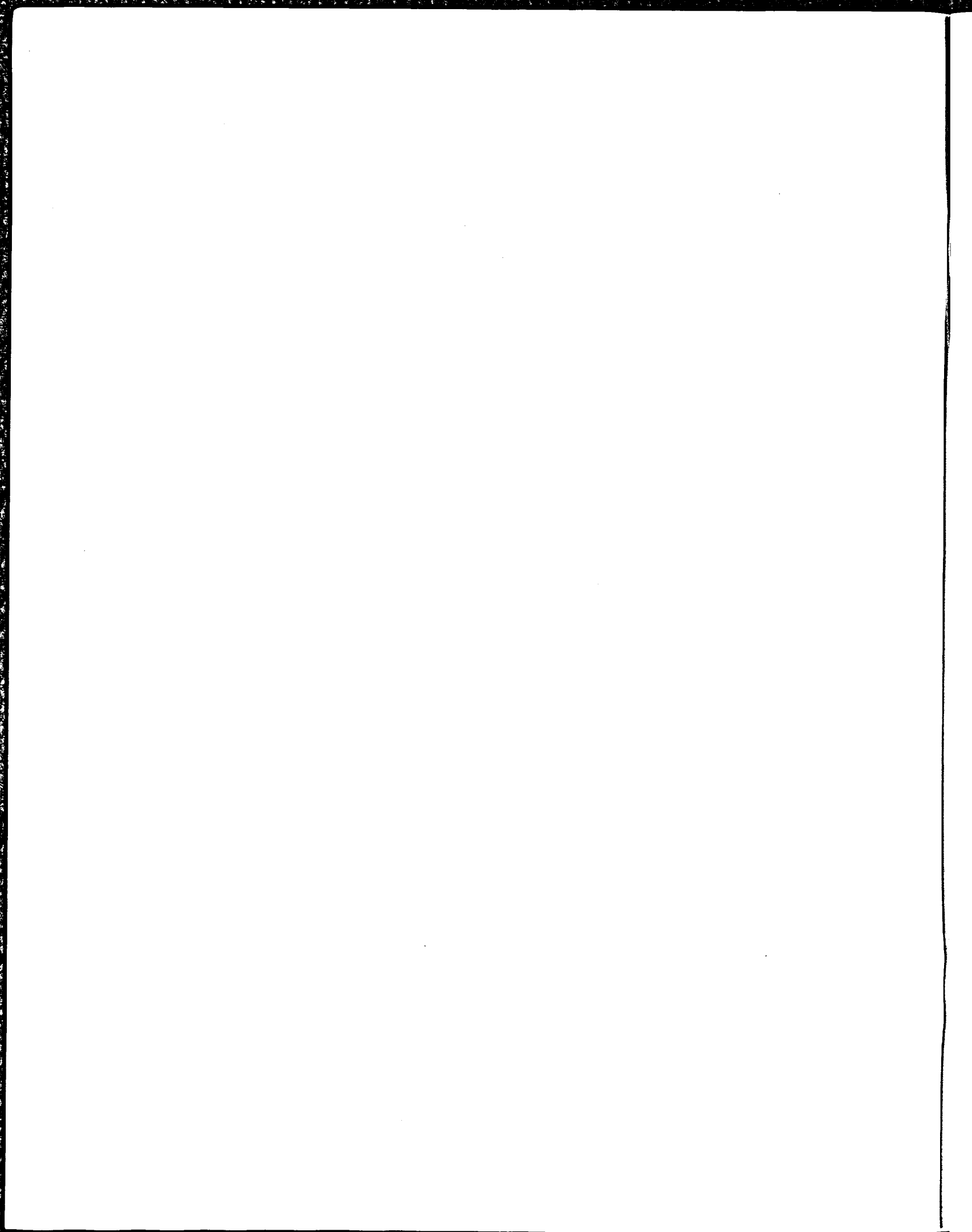
Si vous avez des questions ou des commentaires à formuler, veuillez communiquer avec :

Robert Cheberiak, (tél.) 613-237-3702  
 Coopers & Lybrand (fax) 613-237-3963  
 (c. élec.) robert.cheberiak@ca.coopers.com

Norman Baillie-David, (tél.) 613-237-3702  
 Coopers & Lybrand (fax) 613-237-3963  
 (c. élec.) norman.baillie-david@ca.coopers.com

**Initiative de mesure du rendement**

**Enquête auprès des employés**





**PREMIÈRE SECTION : CHARGE DE TRAVAIL**

1.1 Veuillez allouer le pourcentage du temps, y compris le temps supplémentaire, les réceptions et les fonctions officielles, que vous consacrez en moyenne par mois pour aider les clients ou les groupes suivants :

	% de temps/mois
A. Clients d'affaires canadiens qui ne sont pas prêts à exporter	_____ %
B. Clients d'affaires canadiens prêts à exporter	_____ %
C. Clients d'affaires non canadiens (entreprises locales)	_____ %
D. Autres ministères, provinces, municipalités et associations industrielles (y compris les missions commerciales, les rapports à Industrie Canada, etc.)	_____ %
E. Administration centrale du MAÉCI à Ottawa (toutes les directions)	_____ %
F. Gestion du Programme commercial dans les missions (administration, recrutement, budgétisation, rapports d'appréciation)	_____ %
G. Autres programmes dans les missions (consulaire, politique, aide et développement, immigration, administration de la mission, Chef de mission, etc.)	_____ %
H. Autre (veuillez préciser) : _____	_____ %
<b>LA DISTRIBUTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL DOIT TOTALISER :</b>	<b>100 %</b>

1.2 Veuillez allouer le pourcentage du temps, y compris le temps supplémentaire, les réceptions et les fonctions officielles, que vous consacrez en moyenne par mois pour effectuer les activités suivantes ou aider dans leur exécution :

	% de temps/mois
A. Activités de développement commercial initiées par votre mission/direction (pour promouvoir les exportations, les accords d'autorisation, les entreprises conjointes et les investissements canadiens dans votre territoire)	_____ %
B. Activités de développement commercial découlant des demandes	_____ %
C. Activités de développement des investissements initiées par votre mission/direction (pour aider les investissements au Canada à partir de votre territoire)	_____ %
D. Activités de développement des investissements découlant des demandes (pour aider les investissements au Canada à partir de votre territoire)	_____ %
E. Activités de transfert des sciences et de la technologie initiées par votre mission/direction	_____ %
F. Activités de transfert des sciences et de la technologie découlant des demandes	_____ %
G. Autres activités (administration, participation aux autres programmes de la mission, budgétisation, rapports d'appréciation, participation aux initiatives du Chef de mission, etc.)	_____ %
<b>LA DISTRIBUTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL DOIT TOTALISER :</b>	<b>100 %</b>

**ENQUÊTE**

1.3 En moyenne, combien d'heures consacrez-vous aux \_\_\_\_\_ heures/semaine  
activités se rapportant à votre travail pendant une  
semaine de travail, y compris les réceptions et fonctions  
officielles, *en plus* des 37,5 heures régulières?

1.4 En moyenne, combien d'heures de temps supplémentaire \_\_\_\_\_ heures/semaine  
*réclamez-vous officiellement* pendant une semaine de travail  
(c.-à-d. que vous remplissez la formule requise pour réclamer  
le surtemps en salaire ou en congé compensatoire)?

1.5 En moyenne, combien d'heures de temps supplémentaire \_\_\_\_\_ heures/semaine  
demandez-vous *de régler de façon non officielle* pendant  
une semaine normale de travail?

1.6 Les suggestions suivantes réduiraient ma charge de travail :

Tout à fait en désaccord	Ni en accord ou en désaccord				Tout à fait en accord	Ne sais pas/ Ne s'applique pas
--------------------------	------------------------------	--	--	--	-----------------------	--------------------------------

- |  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| • Un meilleur filtrage des compagnies canadiennes référées par les partenaires canadiens.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • Fournir des services seulement aux entreprises prêtes à exporter, en excluant le NEEF (programme américain Nouveaux exportateurs aux États frontaliers) et référer de nouveau les entreprises qui ne sont pas prêtes à exporter aux partenaires canadiens. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • Périodes d'affectation plus longues pour le personnel permutant.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • Créer une unité à l'Administration centrale qui fournirait conseils et soutien pour les demandes difficiles ou inhabituelles de la part de clients d'affaires. (« Bureau d'assistance »)   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • Introduire des frais de service.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |

1.7 La nature de mon travail fait qu'il est difficile d'équilibrer mes responsabilités professionnelles et mes responsabilités familiales/personnelles. 1 2 3 4 5 9

1.8 Le niveau de stress à mon travail est raisonnable. 1 2 3 4 5 9

1.9 Ma charge de travail me permet de répondre adéquatement aux demandes des clients. 1 2 3 4 5 9

1.10 Je perds souvent beaucoup de temps en raison de demandes inutiles. 1 2 3 4 5 9

**ENQUÊTE**

1.11 Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction globale en ce qui a trait à votre charge de travail.

<b>Pas du tout satisfait(e)</b>										<b>Entièrement satisfait(e)</b>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

**VOUS POUVEZ UTILISER LA SECTION 8 SI VOUS VOULEZ  
AJOUTER DES COMMENTAIRES ADDITIONNELS.**

**DEUXIÈME SECTION : LIVRAISON DU PROGRAMME COMMERCIAL**

	Tout à fait en désaccord	Ni en accord ou en désaccord			Tout à fait en accord	Ne sais pas/ Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5	9
2.1 En ce qui concerne les missions commerciales canadiennes effectuées dans mon territoire et auxquelles j'ai personnellement participé au cours des 12 derniers mois, j'estime que :						
• elles étaient bien planifiées	1	2	3	4	5	9
• les entreprises participantes avaient le potentiel pour exploiter le marché local	1	2	3	4	5	9
• les renseignements fournis sur les entreprises participantes étaient appropriés	1	2	3	4	5	9
2.2 Les suggestions suivantes amélioreraient l'efficacité des missions commerciales canadiennes effectuées dans mon territoire :						
• Créer une unité centrale à Ottawa pour coordonner les missions se rendant à l'étranger.	1	2	3	4	5	9
• Établir un « contrat de mission » sur lequel s'entendraient les missions et les organisateurs de missions commerciales et qui indiquerait clairement les rôles et responsabilités de chacune des parties.	1	2	3	4	5	9
• Sous-traiter le soutien organisationnel et logistique.	1	2	3	4	5	9
2.3 Selon moi, les clients commerciaux croient que le Service des délégués commerciaux représente un partenaire précieux à l'étranger.	1	2	3	4	5	9
2.4 Selon moi, les missions commerciales suivantes représentent une utilisation efficace des ressources dans les missions à l'étranger :						
• Équipe Canada	1	2	3	4	5	9
• Ministérielles (fédérales, provinciales)	1	2	3	4	5	9
• Autres missions fédérales	1	2	3	4	5	9
• Autres missions provinciales	1	2	3	4	5	9
• Municipales	1	2	3	4	5	9
• Associations industrielles	1	2	3	4	5	9
• Multisectorielles	1	2	3	4	5	9
• Missions au Canada en provenance des différents territoires	1	2	3	4	5	9

2.5 En général, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du **niveau d'aide et de collaboration** offertes par chacun des partenaires canadiens suivants pour livrer le Programme commercial? (N.B. : Si vous n'avez aucun contact avec le groupe ou ne connaissez pas le niveau d'aide que vous recevez, veuillez indiquer « Ne sais pas/Ne les utilise pas »).

	Pas du tout satisfait(e)										Entièrement satisfait(e)	Ne sais pas/Ne les utilise pas
● Industrie Canada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Centres de commerce international (CCI)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Organismes de développement régional (APECA, WED, BFDR-Q, FEDNOR)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Agriculture et agro-alimentaire Canada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Autres ministères fédéraux	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Provinces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Associations industrielles canadiennes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Municipalités (y compris les agents de développement économique)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

2.6 En ce qui a trait à l'aide offerte pour livrer le Programme commercial, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du **niveau d'aide et de collaboration** fournie par les groupes suivants à l'Administration centrale? (N.B. : Si vous n'avez aucun contact avec le groupe ou ne connaissez pas le niveau d'aide que vous recevez, veuillez indiquer « Ne sais pas/Ne les utilise pas »).

	Pas du tout satisfait(e)										Entièrement satisfait(e)	Ne sais pas/Ne les utilise pas
● Votre direction géographique	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Coordination nationale (TBC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Financement à l'exportation (TBF)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Promotion de l'investissement (TBRI)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Partenariat (TBRP) : anciennement Alliance stratégique	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Science et technologie (TBRS)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

	Pas du tout satisfait(e)										Entièrement satisfait(e)	Ne sais pas/Ne les utilise pas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Politique et planification stratégique (TBX)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Centre des occasions d'affaires internationales (IBOC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Développement des exportations (TCE) : WINExport	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Appui aux marchés (TCM) : Centre des études de marché	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Opérations à l'étranger (TCS)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Dir. de la politique économique et commerciale (Secteur E), y compris Accès aux marchés et Contrôles des importations et des exportations	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Personnel - Filières politique et commerciale (SPF)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Gestion de l'information et de la technologie (SXD), comprenant les sources de renseignements en direct telles que SIGNET et l'Intranet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

2.7 Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la livraison du Programme commercial?

Pas du tout satisfait(e)										Entièrement satisfait(e)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

**TROISIÈME SECTION : COMMUNICATIONS**

	Ni en accord ou en désaccord					Ne sais pas/Ne les utilise pas				
	Tout à fait en désaccord	1	2	3	4		Tout à fait en accord			
3.1 J'estime que l'on me tient informé(e) de façon appropriée sur ce qui se passe par rapport :										
• à ma mission/direction à l'Administration centrale	1	2	3	4	5	9				
• à ma région géographique/mon secteur à l'Administration centrale	1	2	3	4	5	9				
• aux priorités du Programme commercial	1	2	3	4	5	9				
3.2 De façon générale, je crois que les renseignements que je reçois du Ministère sont crédibles.	1	2	3	4	5	9				
3.3 Je reçois assez de «feedback» de la Centrale concernant les travaux qu'on me demande d'effectuer.	1	2	3	4	5	9				
3.4 Les sources de renseignements suivantes me sont utiles :										
• CanadExport	1	2	3	4	5	9				
• SDC International	1	2	3	4	5	9				
• Messages électroniques envoyés régulièrement par le Délégué commercial en chef	1	2	3	4	5	9				
• Intranet du MAÉCI	1	2	3	4	5	9				
• Site Web InfoExport	1	2	3	4	5	9				
• Site Web ExportSource	1	2	3	4	5	9				
3.5 Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des communications à l'intérieur du Ministère?										
Pas du tout satisfait(e)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Entièrement satisfait(e)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**QUATRIÈME SECTION : ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL, ÉQUIPEMENT ET INSTALLATIONS**

4.1 Avez-vous accès à :

	Oui	Non
SIGNET .....	1	2
MITNET .....	1	2
Internet .....	1	2
WINExport .....	1	2

(DANS LA NÉGATIVE, PASSEZ À LA QUESTION 4.5)

4.2 Dans quelle mesure utilisez-vous WINExport?

Très souvent .....	4
Occasionnellement .....	3
Rarement .....	2
Jamais .....	1

4.3 Le système WIN:

	Tout à fait en désaccord	Ni en accord ou en désaccord			Tout à fait en accord	Ne sais pas/ Ne s'applique pas
● est facile à utiliser	1	2	3	4	5	9
● tombe souvent en panne	1	2	3	4	5	9
● est utile pour gérer mes clients canadiens	1	2	3	4	5	9
● est utile pour gérer mes contacts locaux	1	2	3	4	5	9
● est une source fiable de renseignements sur les entreprises canadiennes	1	2	3	4	5	9
● est utile pour communiquer avec les clients (WIN Fax)	1	2	3	4	5	9

4.4 Dans l'ensemble, WINExport m'aide à travailler de façon plus productive. 1 2 3 4 5 9



## ENQUÊTE

4.5 De façon générale, je suis satisfait(e) :

	Tout à fait en désaccord	Ni en accord ou en désaccord			Tout à fait en accord	Ne sais pas/ Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5	9
● de la technologie actuellement utilisée pour livrer le Programme commercial	1	2	3	4	5	9
● de mon environnement physique de travail dans l'ensemble (qualité de l'air, de l'eau, etc.)	1	2	3	4	5	9
● de la disponibilité de l'équipement et des fournitures (ordinateurs, logiciels, fournitures de bureau, etc.)	1	2	3	4	5	9
● du soutien SIGNET	1	2	3	4	5	9
● des services de soutien administratif de ma mission (logement du personnel, entretien, soutien administratif, chauffeurs, etc.)	1	2	3	4	5	9
● de l'accès aux installations et au bureau en dehors des heures régulières de travail	1	2	3	4	5	9

4.6 Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de votre environnement de travail?

Pas du tout satisfait(e)										Entièrement satisfait(e)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

**CINQUIÈME SECTION : RESSOURCES HUMAINES**

*Bien que quelques questions dans cette section semblent être orientés vers le personnel canadien, nous invitons tous les employés à répondre à toutes les questions. Si vous trouvez qu'une question n'est pas applicable à votre situation, veuillez encerclez le code '9'.*

RECRUITMENT, AFFECTATION ET PROMOTION

	Tout à fait en désaccord		Ni en accord ou en désaccord		Tout à fait en accord	Ne sais pas/ Ne s'applique pas
5.1 Le Ministère recrute un personnel canadien qui possède les compétences et les antécédents appropriés pour livrer le Programme commercial.	1	2	3	4	5	9
5.2 Ma mission embauche des employés locaux possédant les compétences et les antécédents appropriés.	1	2	3	4	5	9
5.3 Embaucher sans passer par le processus de recrutement habituel du Service extérieur (c.-à-d. recrutement latéral) constituerait une manière efficace de renouveler le Service des délégués commerciaux.	1	2	3	4	5	9
5.4 La politique actuelle consistant à embaucher les conjoint(e)s du personnel canadien dans les missions est juste.	1	2	3	4	5	9
5.5 Le régime actuel d'affectations pour les agents du Service extérieur favorise la livraison efficace du Programme commercial.	1	2	3	4	5	9
5.6 Le régime actuel d'affectations pour les agents du Service extérieur procure suffisamment de possibilités d'avancement de carrière.	1	2	3	4	5	9
5.7 J'apprécierais avoir la possibilité de choisir entre un cheminement de carrière de gestionnaire et celui de spécialiste.	1	2	3	4	5	9
5.8 Le travail que je fais est intéressant et stimulant.	1	2	3	4	5	9
5.9 L'absence de possibilités d'avancement en général est un obstacle pour livrer le Programme commercial de façon efficace.	1	2	3	4	5	9
5.10 Le régime actuel de promotions pour les agents du Service extérieur fournit suffisamment de possibilités d'avancement de carrière.	1	2	3	4	5	9
5.11 Le Ministère fait bien son travail pour promouvoir les gens les plus compétents.	1	2	3	4	5	9
5.12 Le Ministère se soucie de ses employés.	1	2	3	4	5	9

## ENQUÊTE

	Tout à fait en désaccord	Ni en accord ou en désaccord			Tout à fait en accord	Ne sais pas/ Ne s'applique pas
	1	2	3	4	5	9
5.13 Les compétences relatives à la gestion des ressources humaines sont suffisamment soulignées lors de l'affectation et de la promotion des gestionnaires.	1	2	3	4	5	9
5.14 Je considère qu'une affectation au secteur -T de l'Administration centrale représente une option intéressante dans mon cheminement de carrière.	1	2	3	4	5	9
5.15 Les agents d'affectations à l'Administration centrale devraient être des spécialistes des ressources humaines.	1	2	3	4	5	9
5.16 Le processus actuel de transfert des fonctions est adéquatement mis en application.	1	2	3	4	5	9

5.17a Dans l'ensemble, en ce qui concerne le personnel canadien, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard :

	Pas du tout satisfait(e)										Entièrement satisfait(e)		Ne sais pas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	99
• du recrutement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	99
• du régime d'affectations	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	99
• du processus de promotion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	99

5.17b Dans l'ensemble, en ce qui concerne le personnel recruté surplace, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard :

	Pas du tout satisfait(e)										Entièrement satisfait(e)		Ne sais pas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	99
• du recrutement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	99
• du régime de nominations	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	99
• du processus de promotion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	99

5.18 Lorsque vous vous êtes joint(e) au Ministère, combien d'années environ pensiez-vous y rester?

\_\_\_\_\_ années

5.19 À partir de maintenant, combien d'années de plus aimeriez-vous demeurer au Ministère?

\_\_\_\_\_ années

	Tout à fait en désaccord		Ni en accord ou en désaccord		Tout à fait en accord	Ne s'applique pas à moi
5.20 Les éléments suivants m'incitent à demeurer au Ministère :						
• Affectations à l'étranger/vivre à l'étranger	1	2	3	4	5	9
• Variétés des affectations	1	2	3	4	5	9
• Voyages	1	2	3	4	5	9
• Servir le Canada	1	2	3	4	5	9
• Apprendre les langues étrangères	1	2	3	4	5	9
• Contacts directs avec les représentants du secteur privé/fonctionnaires étrangers	1	2	3	4	5	9
• Sécurité d'emploi	1	2	3	4	5	9
• Prestige	1	2	3	4	5	9

**FORMATION**

5.21 Avez-vous reçu de la formation aux frais du Ministère (au travail ou à l'extérieur) au cours des deux dernières années?

- Oui ..... 1  
 Non ..... 2 (PASSEZ À LA QUESTION 5.23)

	Tout à fait en désaccord		Ni en accord ou en désaccord		Tout à fait en accord	Ne s'applique pas à moi
5.22 En ce qui concerne la formation que j'ai reçue au cours des deux dernières années, j'estime qu'elle était :						
• suffisante pour me permettre de livrer le Programme commercial de façon plus efficace	1	2	3	4	5	9
• utile pour m'aider à livrer le Programme commercial de façon plus efficace	1	2	3	4	5	9
• disponible au moment opportun	1	2	3	4	5	9
5.23 La formation linguistique (officielle et étrangère) est facilement disponible pour ceux qui en ont besoin.	1	2	3	4	5	9
5.24 Visiter des compagnies au Canada représente une méthode efficace de perfectionnement professionnel.	1	2	3	4	5	9

## ENQUÊTE

5.25 Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la formation fournie par le Ministère pour vous permettre de livrer le Programme commercial de façon plus efficace?

Pas du tout satisfait(e)									Entièrement satisfait(e)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### APPRÉCIATION DU RENDEMENT

	Tout à fait en désaccord	Ni en accord ou en désaccord			Tout à fait en accord	Ne s'applique pas à moi
5.26 Les bons rendements sont récompensés.	1	2	3	4	5	9
5.27 Les mauvais rendements ne sont pas tolérés.	1	2	3	4	5	9
5.28 Mes objectifs personnels de rendement sont clairs.	1	2	3	4	5	9
5.29 Les critères utilisés dans les formules d'appréciation correspondent à la réalité de mon travail.	1	2	3	4	5	9
5.30 Les rapports d'appréciation prennent trop de temps à faire.	1	2	3	4	5	9
5.31 Mes rapports d'appréciation sont effectués en temps opportun.	1	2	3	4	5	9
5.32 Je crois au système d'appréciation.	1	2	3	4	5	9

5.33 Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du système d'appréciation du rendement?

Pas du tout satisfait(e)									Entièrement satisfait(e)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

Bien que le Ministère ait un contrôle limité quant à la rémunération et aux avantages sociaux, la direction aimerait quand même obtenir votre opinion sur les points suivants.

	Tout à fait en désaccord	Ni en accord ou en désaccord			Tout à fait en accord	Ne sais pas
	1	2	3	4	5	9
5.34 J'estime que je suis raisonnablement rémunéré(e) comparativement aux gens du <i>secteur privé</i> qui effectuent un travail semblable.	1	2	3	4	5	9
5.35 J'estime que je suis raisonnablement rémunéré(e) comparativement aux gens du <i>secteur public</i> qui effectuent un travail semblable.	1	2	3	4	5	9
5.36 Le temps supplémentaire est rémunéré de façon appropriée.	1	2	3	4	5	9
5.37 Le salaire du personnel recruté sur place reflète les conditions locales du marché du travail.	1	2	3	4	5	9
5.38 Les Directives sur le service extérieur (DSE) actuelles sont justes et adéquates.-	1	2	3	4	5	9
5.39 Les primes d'encouragement du Ministère (Prix du Ministre du Commerce international pour le Service commercial, Prix du Sous-ministre pour le personnel recruté sur place, Primes au mérite) m'incitent à bien faire mon travail.	1	2	3	4	5	9

5.40 Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des points suivants :

	Pas du tout satisfait(e)										Entièrement satisfait(e)	Ne s'applique pas à moi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● votre salaire	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● vos avantages sociaux (médicaux, dentaires, retraite, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● les Directives sur le service extérieur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● l'indice de mission	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

**SIXIÈME SECTION : LEADERSHIP ET SUPERVISION**

Dans les prochaines questions, l'expression « surveillant immédiat » réfère à la personne qui est responsable de votre supervision quotidienne.

	Tout à fait en désaccord		Ni en accord ou en désaccord		Tout à fait en accord
6.1 <b>Mon surveillant immédiat :</b>					
● fait montre de bon leadership	1	2	3	4	5
● connaît bien mon travail	1	2	3	4	5
● appuie les buts et objectifs du Programme commercial	1	2	3	4	5
● réagit exagérément aux crises ou aux pressions politiques	1	2	3	4	5
● a des bonnes relations interpersonnelles	1	2	3	4	5
● appuie son personnel	1	2	3	4	5
● est axé sur les résultats	1	2	3	4	5
● est honnête avec moi	1	2	3	4	5
● est tenu responsable de ses actes	1	2	3	4	5
● me fait participer aux décisions qui touchent le Programme commercial	1	2	3	4	5
● est accessible	1	2	3	4	5
● m'investit de l'autorité nécessaire pour effectuer mon travail de façon efficace	1	2	3	4	5
● reconnaît et valorise mon travail	1	2	3	4	5
● utilise efficacement mes habiletés, mes connaissances et mon expérience	1	2	3	4	5
● est disposé à se familiariser rapidement avec les priorités et les enjeux locaux	1	2	3	4	5
● possède une connaissance pratique de la culture et l'économie locales	1	2	3	4	5
● parle ou est disposé à apprendre la langue locale	1	2	3	4	5

**6.2 Mon Chef de mission :**

	Tout à fait en désaccord	2	3	4	Tout à fait en accord	Ne sais pas
● fait montre de bon leadership	1	2	3	4	5	9
● appuie les buts et objectifs du Programme commercial	1	2	3	4	5	9
● a des bonnes relations interpersonnelles	1	2	3	4	5	9
● appuie son personnel	1	2	3	4	5	9
● est axé sur les résultats	1	2	3	4	5	9
● réagit exagérément aux crises ou aux pressions politiques	1	2	3	4	5	9
● est tenu responsable de ses actes	1	2	3	4	5	9
● est accessible	1	2	3	4	5	9

**6.3 Le Ministère :**

	Tout à fait en désaccord	2	3	4	Tout à fait en accord	Ne sais pas
● fait montre de bon leadership dans la promotion du Programme commercial	1	2	3	4	5	9
● possède une vision claire quant au Programme commercial	1	2	3	4	5	9
● appuie les buts et objectifs du Programme commercial	1	2	3	4	5	9
● est axé sur les résultats	1	2	3	4	5	9
● s'engage clairement à satisfaire les besoins des clients d'affaires	1	2	3	4	5	9
● gère bien le changement	1	2	3	4	5	9
● est cohérent dans ce qu'il dit et ce qu'il fait	1	2	3	4	5	9

**6.4 Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du leadership démontré par :**

	Pas du tout satisfait(e)										Entièrement satisfait(e)										Ne sais pas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
● votre surveillant immédiat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
● votre Chef de mission	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
● le Délégué commercial en chef	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
● le Ministère	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99



**SEPTIÈME SECTION : MORAL**

Médiocre	Passable	Bon	Très bon	Excellent	Ne sais pas/Ne s'applique pas
----------	----------	-----	----------	-----------	-------------------------------

- 7.1 Comment évalueriez-vous l'état actuel de votre moral au travail?      1      2      3      4      5      9
- 7.2 Comment évalueriez-vous l'état actuel du moral :
- à votre mission ou dans votre direction      1      2      3      4      5      9
  - au Ministère en général      1      2      3      4      5      9
- 7.3 Au cours de l'année qui vient de s'écouler, diriez-vous que **votre propre moral** dans votre milieu de travail :
- s'est amélioré ..... 1
  - est demeuré le même ..... 2
  - s'est dégradé ..... 3
- 7.4 Au cours de l'année qui vient de s'écouler, diriez-vous que le moral à votre mission ou dans votre direction :
- s'est amélioré ..... 1
  - est demeuré le même ..... 2
  - s'est dégradé ..... 3
  - Ne sais pas ..... 9
- 7.5 Au cours de l'année qui vient de s'écouler, diriez-vous que le moral au Ministère en général :
- s'est amélioré ..... 1
  - est demeuré le même ..... 2
  - s'est dégradé ..... 3
  - Ne sais pas ..... 9

**ENQUÊTE**

<b>Tout à fait en désaccord</b>		<b>Ni en accord ou en désaccord</b>		<b>Tout à fait en accord</b>
---------------------------------	--	-------------------------------------	--	------------------------------

7.6 Je suis fier (fière) de travailler au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international

1 2 3 4 5

7.7 Je n'hésiterais pas à recommander le Ministère comme employeur.

1 2 3 4 5

7.8 Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du Ministère comme lieu de travail?

**Pas du tout satisfait(e)**

1

2

3

4

5

6

7

8

9

**Entièrement satisfait(e)**

10

**HUITIÈME SECTION : COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS**

8.1 Qu'est-ce que le Ministère devrait **commencer à faire** pour améliorer la livraison du Programme commercial?

(i) \_\_\_\_\_

(ii) \_\_\_\_\_

(iii) \_\_\_\_\_

8.2 Qu'est-ce que le Ministère devrait **arrêter de faire** pour améliorer la livraison du Programme commercial?

(i) \_\_\_\_\_

(ii) \_\_\_\_\_

(iii) \_\_\_\_\_

8.3 Qu'est-ce que le Ministère devrait **continuer de faire** pour améliorer la livraison du Programme commercial?

(i) \_\_\_\_\_

(ii) \_\_\_\_\_

(iii) \_\_\_\_\_

8.4 Effectuez-vous des tâches qui, selon vous, ne représentent pas une utilisation optimale de votre temps?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**NEUVIÈME SECTION : CLASSIFICATION**

Les questions qui figurent dans cette section sont conçues de façon à fournir à Coopers & Lybrand les critères requis pour effectuer les analyses comparatives sur les différents groupes d'employés au Ministère. Les renseignements fournis ne seront pas utilisés pour identifier les personnes ou les petits groupes de personnes. Votre anonymat sera protégé en tout temps. **Les résultats d'une analyse donnant des groupes de moins de dix (10) employés ne seront pas présentés**, sauf pour les résultats de la Section 1 portant sur la charge de travail. Les questions de cette section ont pour but spécifiquement d'obtenir des renseignements sur la distribution des services et des activités du Programme commercial parmi nos clients dans les missions et à la Centrale. Les résultats seront analysés au niveau de la mission/direction, peu importe le nombre de personnes dans le groupe. Veuillez indiquer une seule réponse par question.

9.1 Quel est votre statut?

- Permutant ..... 1
- Non-permutant ..... 2 (PASSEZ À LA QUESTION 9.3)
- Employé(e) recruté(e) sur place ..... 3 (PASSEZ À LA QUESTION 9.5)

9.2 Pour le personnel permutant canadien, combien d'affectations à l'étranger d'une durée de plus d'un an avez-vous eues dans votre carrière?

\_\_\_\_\_ affectations

La présente section est divisée en deux sous-sections afin d'identifier les différences dans les groupes de classification s'appliquant aux employés du Ministère. Les questions 9.3 et 9.4 s'adressent au **personnel canadien seulement**.

9.3 Quelle est votre classification d'employé(e)?

- Direction (EX) ..... 1
- Service extérieur (FS) - filière commerciale .. 2
- Service extérieur (FS) - filière politique ..... 3
- Commerce (CO) ..... 4
- Autre (ES, CS, AS, PM, IS, autre) ..... 5
- Soutien administratif (CR, SCY) ..... 6

9.4 Quel est votre niveau actuel de gestion :

Mission :

- Chef de mission ..... 1
- Délégué commercial principal ..... 2
- Chef d'un autre programme ..... 3

Administration centrale et Canada :

- Sous-ministre, sous-ministre adjoint, directeur général ..... 4
- Directeur à l'Administration centrale du MAÉCI ..... 5
- Directeur adjoint à l'Administration centrale du MAÉCI ..... 6
- Délégué commercial principal dans un Centre de commerce international au Canada ..... 7

Ne s'applique pas ..... 8

**VEUILLEZ PASSER À LA QUESTION 9.6**

9.5 Cette question s'adresse aux **employés recrutés sur place seulement**. Quelle est votre classification d'employé(e)?

- Agent de commerce ..... 1
- Adjoint commercial ..... 2
- Secrétaire commerciale ..... 3
- Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_ ..... 4

9.6 Quelle est votre **principale** fonction? (N'ENCERCLEZ QU'UN SEUL CHOIX)

- Développement commercial ..... 1
- Promotion de l'investissement au Canada ..... 2
- Science et technologie ..... 3
- Ressources humaines ..... 4
- Politique commerciale ..... 5
- Relations politiques ..... 6
- Autre (administration, affaires juridiques, etc.) ..... 7
- Préciser : \_\_\_\_\_

9.7 Identifiez la mission, la direction de l'Administration centrale ou le Centre de commerce international où vous travaillez.

- Mission : \_\_\_\_\_
- ou
- Direction de l'Administration centrale : \_\_\_\_\_
- ou
- Centre de commerce international : \_\_\_\_\_

9.8 Combien d'années au total avez-vous travaillé pour le Programme commercial (en comprenant les années comme employé(e) à Industrie Canada, à la Commission canadienne du tourisme, etc.)

\_\_\_\_\_ années

9.9 Quelle langue parlez-vous le plus fréquemment à la maison?

Français ..... 1  
Anglais ..... 2  
Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_ ..... 3

9.10 À quelle catégorie appartenez-vous :

Sexe féminin ..... 1  
Sexe masculin ..... 2

**Nous vous remercions infiniment pour le temps et les efforts fournis à remplir ce questionnaire.**

**Veuillez ne pas signer votre nom.**

**COMMENT RETOURNER LE QUESTIONNAIRE:**

Veuillez remplir le questionnaire d'ici le 26 juin 1998.

**Aux employés dans les missions:** Veuillez insérer votre questionnaire dans l'enveloppe pré-adressée, sceller l'enveloppe et la remettre au coordonnateur de l'enquête de votre mission afin qu'il la transmette au bureau de Coopers & Lybrand à Ottawa.

**Aux employés de la Centrale:** Veuillez faire parvenir votre questionnaire complété dans l'enveloppe pré-adressée directement à Coopers & Lybrand.

.b 361069X (E)  
.b 3610706 (F)

Coopers  
& Lybrand

doc  
CA1  
EA  
98P25  
EXF



THE TRADE COMMISSIONER SERVICE



Performance Measurement  
Initiative

# Employee Survey

June, 1998

*Complete by June 26, 1998*



Department of Foreign Affairs  
and International Trade

Ministère des Affaires étrangères  
et du Commerce international

Canada



10-20-20 10-20-20 10-20-20



June, 1998

OCT 29 2002

Return to Departmental Library  
Retourner à la bibliothèque

Dear Colleagues:

Further to my recent messages, this is the Commercial Program Employee Survey of the Performance Measurement Initiative.

Special measures are in place to protect your identity and the confidentiality of your responses. The management firm of Coopers & Lybrand Consulting has been hired to manage the survey.

The questions are the result of extensive consultations with nearly 40 of your colleagues: rotational and non-rotational officers in Headquarters and at Posts, locally-engaged employees (commercial officers and commercial assistants) as well as officers at the management level.

The questionnaire seeks your views, comments, suggestions and indeed your criticisms with regard to the Trade Commissioner Service, the effectiveness of the delivery of the Commercial Program, and your working conditions.

As soon as Coopers & Lybrand has completed the analysis of your responses, by September, the final report will immediately be made available to all of you.

I cannot promise that the survey will resolve all your concerns with the Trade Commissioner Service and with the Department. However, I can tell you that I will listen to what you say and I will take your views to the Deputy Ministers for action. Some of your concerns will likely be easier to address than others which will require a longer timeframe to resolve. I will let you know what Plan of Action will be developed to address them.

This is your opportunity to express your views on several facets of your professional life and to influence the renewal of the Trade Commissioner Service. I want you to answer each question as frankly and honestly as you can. Your full participation in this survey is an investment in your future.

Thank you for your cooperation.

Kathryn E. McCallion  
Chief Trade Commissioner

6434702001-1  
643470201-1

**WHO SHOULD RESPOND**

This questionnaire should be completed by the indeterminate (permanent) employees of the Department of Foreign Affairs and International Trade involved in or responsible for the delivery of the Commercial Program, including the following groups of employees:

- Locally-engaged Commercial Officers
- Locally-engaged Commercial Assistants
- Locally-engaged secretaries in the Commercial Program section at Posts
- All Trade Commissioners at Headquarters irrespective of their current assignment
- All Trade Commissioners at Posts irrespective of their current assignment
- All Trade Commissioners on secondment outside the Department
- Non-rotational officers (e.g., CO, ES, AS, etc.) delivering the Commercial Program in Headquarters and at Posts
- Officers from other Federal Government departments on assignment at Posts (e.g., AAFC officers) or delivering the Commercial Program in Headquarters
- Officers from other streams (e.g., political officers, CIDA officers) spending more than 50% of their time delivering or managing the Commercial Program in Headquarters or the Posts
- T-Branch secretaries and secretaries in the geographic divisions spending more than 50% of their time delivering the Commercial Program
- Geographic Directors responsible for the Commercial Program as well as geographic Directors General and Assistant Deputy Ministers
- Directors and Directors General in the T-Branch including the Chief Trade Commissioner
- Deputy Ministers
- Heads of Mission

**RESPONDENT CONFIDENTIALITY**

Special measures have been taken to protect the confidentiality of your responses and to ensure that your identity is protected throughout the survey and thereafter:

- DFAIT has hired Coopers & Lybrand Consulting (C&L) to compile the data and report on aggregate results. Coopers & Lybrand have extensive experience in the area, and have conducted many employee surveys in the public and private sectors. Coopers & Lybrand Consulting and its staff are members of the Professional Marketing Research Society, and adhere to the code of ethics of the Canadian Association of Market Research Organisations. Both these associations ensure that the anonymity of individual respondents is protected at all times, and member firms are subject to severe sanctions should they breach these codes of ethics.
- The completed questionnaires will be retained by C&L and destroyed following completion of the analysis. Nobody outside C&L will ever see the completed questionnaires.
- You are asked not to sign your name on the questionnaire.
- Results will be reported by different groupings as defined in Section 9 of the questionnaire. Please note, however, that **no results will be generated for combinations of these groups of less than ten (10) people** except for the results of Section 1 on Workload. The questions in that section aim specifically at obtaining information on the distribution of the services and activities of the Commercial Program for our clients at Posts and at Headquarters. To be meaningful, the results will be analysed at the Post/Division level irrespective of the number of people in the grouping. All results will be screened by C&L to ensure that personal characteristics do not identify survey participants in any way.
- The information you provide remains confidential under the Privacy Act and the Access to Information Act.

**HOW TO RETURN YOUR QUESTIONNAIRE**

Please complete the questionnaire by **June 26, 1998**, seal it in the self-addressed envelope and give it to your Post's survey coordinator for transmission to Coopers & Lybrand's Ottawa office.

**For Headquarters staff:** Please return your completed questionnaire directly to Coopers & Lybrand, using the self-addressed envelope provided.

**INSTRUCTIONS FOR COMPLETING THIS SURVEY**

1. Please complete this survey by circling the response that most accurately describes the extent to which you agree or disagree with each statement. For example:

<p>2.2 The following would improve the effectiveness of missions from Canada to my territory:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creating a central unit in Ottawa to coordinate missions to Posts.</li> </ul>	<p>Strongly Disagree</p>	<p>Neither Agree nor Disagree</p>	<p>Strongly Agree</p>	<p>Don't Know</p>		
	1	2	③	4	5	9

2. It should take you approximately 30 minutes to complete this questionnaire.
3. Your responses should be based solely on your current assignment.
4. Some questions will apply more directly to locally-engaged and/or Canada-based employees. However, all employees are encouraged to reply to any questions they wish.
5. There are no right or wrong answers; it is your candid opinion that counts.
6. In this questionnaire, the **Commercial Program** is defined as the Department's programs and services aimed at increasing Canadian business abroad, through the promotion of trade, investment, and science and technology.
7. If you have additional comments throughout the questionnaire, feel free to note them in Section 8, page 19.

**QUESTIONS AND CONCERNS**

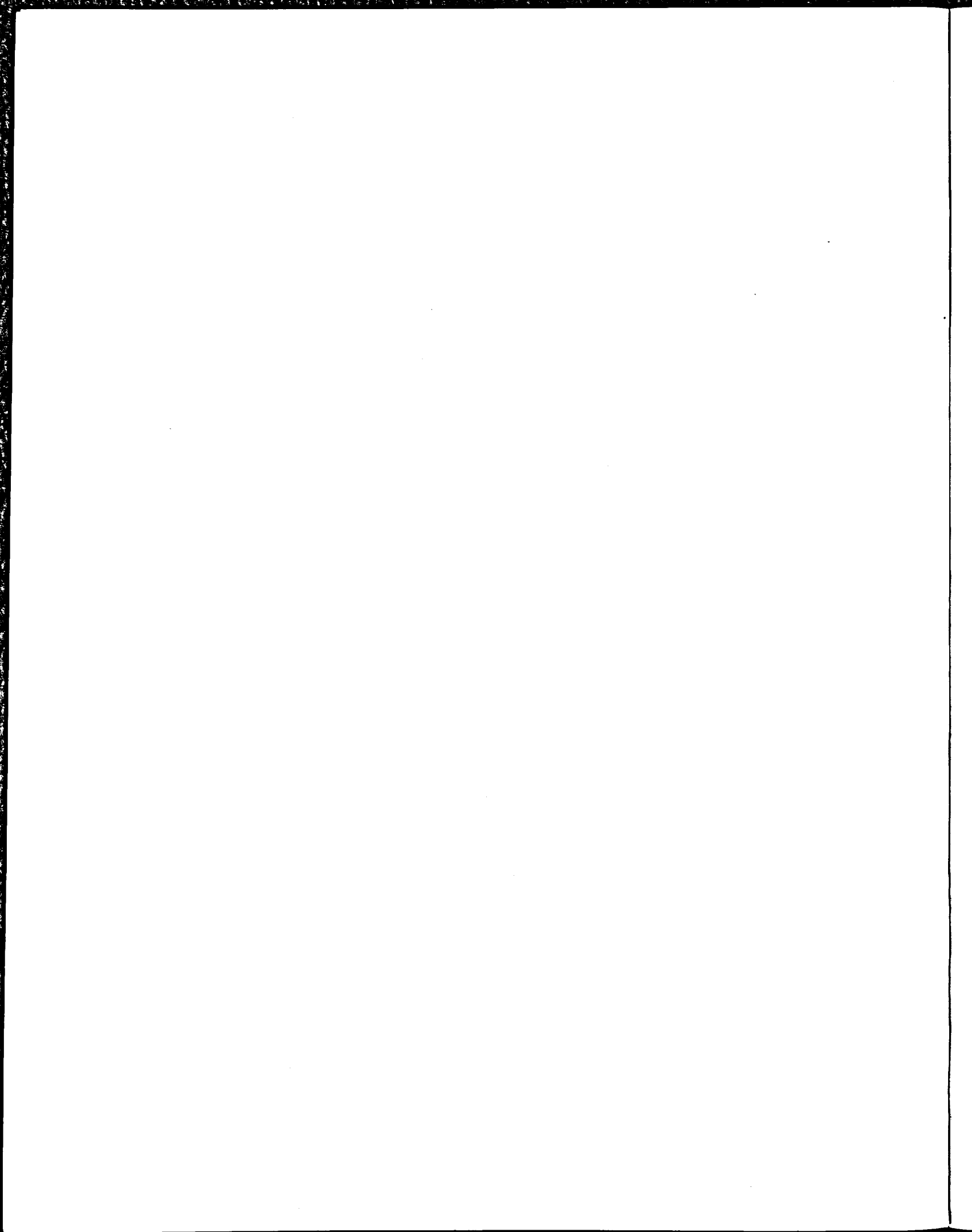
If you have any questions or issues you would like to raise, please contact:

Robert Cheberiak, (tel) 613-237-3702  
 Coopers & Lybrand (fax) 613-237-3963  
 (e-mail) robert.cheberiak@ca.coopers.com

Norman Baillie-David, (tel) 613-237-3702  
 Coopers & Lybrand (fax) 613-237-3963  
 (e-mail) norman.baillie-david@ca.coopers.com

**Performance Measurement Initiative**

**Employee Survey**



**SECTION #1: WORKLOAD**

1.1 Please allocate the percentage of time, including overtime, receptions and official functions, that you spend in an average month supporting the following clients or groups:

- A. Non-export ready Canadian business clients
- B. Export ready Canadian business clients
- C. Non-Canadian business clients (local firms)
- D. Other Government Departments, provinces, municipalities, and industry associations (including Trade Missions, reports to Industry Canada, etc.)
- E. DFAIT Headquarters in Ottawa (all Divisions)
- F. Management of Post Commercial Program (administration, recruiting, budgeting, appraisals)
- G. Other Post Programs (Consular, Political, Aid and Development, Immigration, Post Administration, Head of Mission, etc.)
- H. Other, please specify:

% of time/month	
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
<b>100 %</b>	

**WORKLOAD DISTRIBUTION MUST TOTAL:**

1.2 Please allocate the percentage of time, including overtime, receptions and official functions, that you spend in an average month, performing or supporting the following activities:

- A. Trade development activities initiated by your Post/Division (to promote exports, licensing agreements, joint ventures and investment from Canada to your territory)
- B. Trade development activities in response to inquiries or requests
- C. Investment development activities initiated by your Post/Division (in support of investment from your territory into Canada)
- D. Investment development activities in response to inquiries or requests (in support of investment from your territory into Canada)
- E. Science and Technology transfer activities initiated by your Post/Division
- F. Science and Technology transfer activities in response to inquiries or requests
- G. Other activities (administration, supporting other Post programs, budgeting, appraisals, serving Head of Mission initiatives, etc.)

% of time/month	
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
_____	%
<b>100 %</b>	

**WORKLOAD DISTRIBUTION MUST TOTAL:**



**SURVEY**

1.3 How many hours do you spend on all work related activities \_\_\_\_\_ hours/week  
in an average week, including receptions and official functions,  
*over and above* the standard 37.5 hours?

1.4 How many hours of overtime do you *formally claim* in an \_\_\_\_\_ hours/week  
average work week (i.e., you completed the required form  
to claim salary or compensatory time-off)?

1.5 How many hours of overtime do you request through \_\_\_\_\_ hours/week  
*informal arrangements* in an average work week?

	Strongly Disagree	1	2	Neither Agree nor Disagree	3	4	Strongly Agree	5	Don't Know/Does Not Apply	9
1.6 The following suggestions would reduce my workload:										
• Better screening of Canadian companies referred by domestic partners.	1		2	3		4	5		9	
• Providing services only to export ready firms, excluding NEBS (the U.S. New Exporters to Border States program), and referring non-export ready firms back to domestic partners.	1		2	3		4	5		9	
• Longer posting terms for rotational staff.	1		2	3		4	5		9	
• Creating a unit at Headquarters to provide guidance and support with difficult and/or unusual requests from business clients ("help desk").	1		2	3		4	5		9	
• Introducing service charges.	1		2	3		4	5		9	
1.7 The nature of my work makes it difficult to balance work and family/personal responsibilities.	1		2	3		4	5		9	
1.8 The level of stress in my job is reasonable.	1		2	3		4	5		9	
1.9 My workload allows me to adequately meet client demands.	1		2	3		4	5		9	
1.10 I often waste a lot of time because of unnecessary demands.	1		2	3		4	5		9	
1.11 Please indicate your overall level of satisfaction with your workload.										

Not at all  
Satisfied

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Completely  
Satisfied

**YOU MAY USE SECTION 8 IF YOU HAVE ADDITIONAL COMMENTS.**

**SECTION #2: COMMERCIAL PROGRAM DELIVERY**

	Strongly Disagree	Neither Agree nor Disagree	Strongly Agree	Don't Know/Does Not Apply
2.1 With respect to commercial missions from Canada to my territory in which I was personally involved over the last 12 months, I feel that:				
• They were well planned.	1	2 3 4	5	9
• Participating firms had local market potential.	1	2 3 4	5	9
• Information provided on participating firms was adequate.	1	2 3 4	5	9
2.2 The following would improve the effectiveness of commercial missions from Canada to my territory:				
• Creating a central unit in Ottawa to coordinate missions to Posts.	1	2 3 4	5	9
• Providing a "mission contract" to be agreed upon between Posts and mission organizers which would clearly spell out the roles and responsibilities of each party.	1	2 3 4	5	9
• Contracting out the organizational and logistical support.	1	2 3 4	5	9
2.3 In my opinion, business clients believe that the Trade Commissioner Service is a valuable partner abroad.	1	2 3 4	5	9
2.4 In my opinion, the following commercial missions represent an effective use of Posts' resources:				
• Team Canada	1	2 3 4	5	9
• Ministerial (Federal, Provincial)	1	2 3 4	5	9
• Other Federal Missions	1	2 3 4	5	9
• Other Provincial Missions	1	2 3 4	5	9
• Municipal	1	2 3 4	5	9
• Industry Associations	1	2 3 4	5	9
• Multi-sectoral	1	2 3 4	5	9
• Missions from territory to Canada	1	2 3 4	5	9

2.5 In general, how satisfied are you with the level of support and cooperation offered by each of the following domestic partners in the delivery of the Commercial Program? (Note: if you have no contact with the group, or do not know what level of support you receive, please indicate "Don't Know/Don't Use Them").

	Not at all Satisfied										Completely Satisfied	Don't Know/Don't Use Them
● Industry Canada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Canada Business Service Centres (CBSC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● International Trade Centres (ITCs)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Regional Development Agencies (ACOA, WED, FORD-Q, Fednor)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Agriculture and Agri-food Canada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Other Federal Government Departments	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Provinces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Canadian Industry Associations	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Municipalities (including Economic Development Officers)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

2.6 In terms of assisting you in delivering the Commercial Program, how satisfied are you with the level of support and cooperation provided by the following groups at Headquarters? (Note: if you have no contact with the group, or do not know what level of support you receive, please indicate "Don't Know/Don't Use Them").

	Not at All Satisfied										Completely Satisfied	Don't Know/Don't Use Them
● Your geographic division	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Domestic Outreach Division (TBC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Export Financing Division (TBF)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Investment Development Section (TBRI)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Partnering Section (TBRP), formerly Strategic Alliance Group	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Science and Technology Section (TBRS)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

**SURVEY**

	Not at All Satisfied										Completely Satisfied	Don't Know/Don't Use Them
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
● Policy and Strategic Planning (TBX)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
● International Business Opportunities Centre (IBOC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
● Export Development Division (TCE) : WINExport	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
● Market Support Division (TCM) : Market Research Centre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
● Overseas Operations Division (TCS)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
● Trade and Economic Policy Divisions (E-Branch), including Market Access, Import/Export Controls	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
● Trade/Political Personnel Division (SPF)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
● Electronic Information Management Services (SXD), including on-line information sources such as SIGNET, Intranet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

2.7 Overall, how satisfied are you with the delivery of the Commercial Program?

Not at all Satisfied									Completely Satisfied
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**SECTION #3: COMMUNICATIONS**

	Strongly Disagree	Neither Agree nor Disagree			Strongly Agree	Don't Know/Don't Use				
3.1 I feel that I am kept adequately informed about what's going on with regard to:										
• my Post/Division at Headquarters	1	2	3	4	5	9				
• my Geographic Region/Branch at Headquarters	1	2	3	4	5	9				
• the priorities of the Commercial Program	1	2	3	4	5	9				
3.2 Generally speaking, I believe that the information I receive from the Department is credible.	1	2	3	4	5	9				
3.3 I receive adequate feedback from Headquarters on tasks I am asked to perform.	1	2	3	4	5	9				
3.4 The following information sources are useful to me:										
• CanadExport	1	2	3	4	5	9				
• TCS International	1	2	3	4	5	9				
• Regular E-mail messages from the Chief Trade Commissioner	1	2	3	4	5	9				
• DFAIT Intranet	1	2	3	4	5	9				
• InfoExport website	1	2	3	4	5	9				
• ExportSource website	1	2	3	4	5	9				
3.5 Overall, how satisfied are you with communications within the Department?										
Not at all Satisfied	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Completely Satisfied
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**SECTION #4: WORK ENVIRONMENT, EQUIPMENT AND FACILITIES**

4.1 Do you have access to:

	Yes	No
SIGNET .....	1	2
MITNET .....	1	2
Internet .....	1	2
WinExport .....	1	2 (IF NO, SKIP TO QUESTION 4.5)

4.2 How often do you use WinExport?

Very Often .....	4
Occasionally .....	3
Rarely .....	2
Never .....	1

4.3 The WIN System:

- is easy to use
- crashes often
- is useful to manage my Canadian clients
- is useful to manage my local contacts
- is a reliable source of information on Canadian firms
- is useful to communicate with clients (WIN Fax)

Strongly Disagree	Neither Agree nor Disagree	Strongly Agree	Don't Know/Does Not Apply
-------------------	----------------------------	----------------	---------------------------

4.4 Overall, WINExport makes me more productive

1	2	3	4	5	9
1	2	3	4	5	9
1	2	3	4	5	9
1	2	3	4	5	9
1	2	3	4	5	9
1	2	3	4	5	9
1	2	3	4	5	9

**SURVEY**

4.5 Generally speaking, I am satisfied with:

Strongly Disagree	Neither Agree nor Disagree			Strongly Agree	Don't Know/Does Not Apply
----------------------	----------------------------------	--	--	-------------------	---------------------------------

● the current technology used to deliver the Commercial Program.	1	2	3	4	5	9
● my physical work environment, overall (air quality, water, etc.)	1	2	3	4	5	9
● the availability of equipment and supplies (i.e., computers, software, office supplies, etc.)	1	2	3	4	5	9
● SIGNET support	1	2	3	4	5	9
● administrative support services at my Post (staff quarters, maintenance, office support, chauffeurs, etc.)	1	2	3	4	5	9
● access to facilities/office during non-business hours	1	2	3	4	5	9

4.6 Overall, how satisfied are you with your work environment?

Not at all Satisfied								Completely Satisfied	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**SECTION #5: HUMAN RESOURCES**

*Even though some questions in this section may appear oriented towards Canada-based staff, we invite all staff to respond to any questions they wish. If you do not feel a question applies to your situation, please circle '9'.*

RECRUITING, ASSIGNMENT AND PROMOTION

	Strongly Disagree	2	Neither Agree nor Disagree	4	Strongly Agree	Don't Know/Does Not Apply
5.1 The Department is recruiting Canada-based staff with the appropriate skills and background to deliver the Commercial Program.	1	2	3	4	5	9
5.2 My Post hires local employees with the appropriate skills and background.	1	2	3	4	5	9
5.3 Hiring outside of the traditional Foreign Service recruitment process (i.e., lateral entry) would be an effective way of renewing the Trade Commissioner Service.	1	2	3	4	5	9
5.4 The current policy of hiring Canada-based spouses at Posts is fair.	1	2	3	4	5	9
5.5 The current assignment system for Foreign Service Officers promotes the effective delivery of the Commercial Program.	1	2	3	4	5	9
5.6 The current assignment system for Foreign Service Officers provides sufficient career development opportunities.	1	2	3	4	5	9
5.7 I would welcome the opportunity to choose between a management and a specialist career path.	1	2	3	4	5	9
5.8 The work I do is interesting and challenging.	1	2	3	4	5	9
5.9 Lack of promotion opportunities in general is a barrier to effectively delivering the Commercial Program.	1	2	3	4	5	9
5.10 The current promotion system for Foreign Service Officers provides sufficient career development opportunities.	1	2	3	4	5	9
5.11 The Department does a good job at promoting the most competent people.	1	2	3	4	5	9
5.12 The Department cares about its employees.	1	2	3	4	5	9
5.13 People management skills are sufficiently emphasized when assigning and promoting managers.	1	2	3	4	5	9



**SURVEY**

	Strongly Disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly Agree		Don't Know/Does Not Apply
5.14 I see an assignment to the T-Branch at Headquarters as an attractive option in my overall career development path.	1	2	3	4	5		9
5.15 Assignment Officers at Headquarters should be human resource specialists.	1	2	3	4	5		9
5.16 The current handover/transfer process is properly implemented.	1	2	3	4	5		9

5.17a Overall, how satisfied are you with each of the following for Canada-based staff:

	Not at All Satisfied										Completely Satisfied	Don't Know
● recruiting	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● the assignment system	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● the promotion process	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

5.17b Overall, how satisfied are you with the following for locally-engaged staff:

	Not at All Satisfied										Completely Satisfied	Don't Know
● recruiting	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● the appointment system	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● the promotion process	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

5.18 When you joined the Department, approximately how many years did you expect to stay?

\_\_\_\_\_ years

5.19 As of today, how many more years would you like to remain with the Department?

\_\_\_\_\_ years

SURVEY

	Strongly Disagree	2	Neither Agree nor Disagree	3	4	Strongly Agree	5	Does not apply to me	9
5.20 The following are incentives for me to remain with the Department:									
• Postings/living abroad	1	2	3	4	5	9			
• Variety of assignments	1	2	3	4	5	9			
• Travel	1	2	3	4	5	9			
• Serving Canada	1	2	3	4	5	9			
• Learning foreign languages	1	2	3	4	5	9			
• Direct contact with private sector/foreign officials	1	2	3	4	5	9			
• Job security	1	2	3	4	5	9			
• Prestige	1	2	3	4	5	9			

TRAINING

5.21 Have you received training paid for by the Department (on the job or off site) over the past 2 years?

Yes ..... 1  
 No ..... 2 (SKIP TO QUESTION 5.23)

	Strongly Disagree	2	Neither Agree nor Disagree	3	4	Strongly Agree	5	Does not apply to me	9
5.22 With respect to the training I have received over the past 2 years, I feel it was:									
• enough to allow me to deliver the Commercial Program more effectively	1	2	3	4	5	9			
• useful in helping me deliver the Commercial Program more effectively	1	2	3	4	5	9			
• available at the right time	1	2	3	4	5	9			

5.23 Language training (official and foreign) is readily available to those who need it.      1      2      3      4      5      9

5.24 Visiting companies in Canada is an effective method of professional development.      1      2      3      4      5      9

5.25 Overall, how satisfied are you that the training provided by the Department allows you to deliver the Commercial Program more effectively?

Not at all Satisfied      1      2      3      4      5      6      7      8      9      Completely Satisfied  
 10

**PERFORMANCE APPRAISAL**

	Strongly Disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly Agree	Does not apply to me				
5.26 Good performance is rewarded.	1	2	3	4	5	9				
5.27 Poor employee performance is <u>not</u> tolerated.	1	2	3	4	5	9				
5.28 My individual performance objectives are clear.	1	2	3	4	5	9				
5.29 Criteria used in the performance appraisal forms are consistent with the realities of my work.	1	2	3	4	5	9				
5.30 Appraisal reports take too long to write.	1	2	3	4	5	9				
5.31 My appraisals are conducted on a timely basis	1	2	3	4	5	9				
5.32 I believe in the appraisal system.	1	2	3	4	5	9				
5.33 Overall, how satisfied are you with the appraisal system?										
	Not at all Satisfied					Completely Satisfied				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**COMPENSATION AND BENEFITS**

*Even though the Department has limited control over compensation and benefits, management would nevertheless like to have your views on the following points.*

	Strongly Disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly Agree	Don't Know
5.34 I think I am fairly compensated compared with people in the <i>private sector</i> doing similar work.	1	2	3	4	5	9
5.35 I think I am fairly compensated compared with people in the <i>public sector</i> doing similar work.	1	2	3	4	5	9
5.36 Overtime is appropriately compensated.	1	2	3	4	5	9
5.37 Salaries of locally-engaged staff reflect local labour market conditions.	1	2	3	4	5	9
5.38 The current Foreign Service Directives (FSDs) are fair and adequate.	1	2	3	4	5	9
5.39 Department awards (i.e., Minister for International Trade Award for the Trade Service, Deputy Minister's Awards for locally-engaged staff, and Merit Awards) are an incentive to perform my job well.	1	2	3	4	5	9

**SURVEY**

5.40 How satisfied are you with the following:

	Not at all Satisfied										Completely Satisfied	Does not apply to me
● your salary	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● your benefits (medical, dental, pensions, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Foreign Service Directives	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● Post Index	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

**SECTION #6: LEADERSHIP AND SUPERVISION**

*For the following questions, the term "Immediate Supervisor" refers to the person who is responsible for your day to day supervision.*

	Strongly Disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly Agree
6.1 My immediate supervisor:					
● provides good leadership	1	2	3	4	5
● is knowledgeable about my job	1	2	3	4	5
● supports the goals and objectives of the Commercial Program	1	2	3	4	5
● overreacts to crises or political pressures	1	2	3	4	5
● is good at dealing with people	1	2	3	4	5
● backs his/her staff	1	2	3	4	5
● is results-oriented	1	2	3	4	5
● is honest with me	1	2	3	4	5
● is held accountable for his/her actions	1	2	3	4	5
● involves me in making decisions which affect the Commercial Program	1	2	3	4	5
● is accessible	1	2	3	4	5
● provides me with the authority I need to do my job effectively	1	2	3	4	5
● recognizes and values my work	1	2	3	4	5
● makes effective use of my abilities, knowledge and experience	1	2	3	4	5
● is willing to quickly familiarize him/herself with local issues and priorities	1	2	3	4	5
● has a working knowledge of the local culture and economy	1	2	3	4	5
● speaks or is willing to learn the local language	1	2	3	4	5

**SURVEY**

**6.2 My Head of Mission:**

	Strongly Disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly Agree	Don't Know
● provides good leadership	1	2	3	4	5	9
● supports the goals and objectives of the Commercial Program	1	2	3	4	5	9
● is good at dealing with people	1	2	3	4	5	9
● backs his/her staff	1	2	3	4	5	9
● is results-oriented	1	2	3	4	5	9
● overreacts to crises or political pressures	1	2	3	4	5	9
● is held accountable for his/her actions	1	2	3	4	5	9
● is accessible	1	2	3	4	5	9

**6.3 The Department:**

	Strongly Disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly Agree	Don't Know
● provides good leadership in promoting the Commercial Program	1	2	3	4	5	9
● has a clear vision for the Commercial Program	1	2	3	4	5	9
● supports the goals and objectives of the Commercial Program	1	2	3	4	5	9
● is results-oriented	1	2	3	4	5	9
● is clearly committed to business client satisfaction	1	2	3	4	5	9
● manages change well	1	2	3	4	5	9
● is consistent in what it says and what it does	1	2	3	4	5	9

**6.4 Overall, how satisfied are you with the leadership provided by:**

	Not at all Satisfied										Completely Satisfied	Don't Know
● your immediate supervisor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● your Head of Mission	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● the Chief Trade Commissioner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
● the Department	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	



**SURVEY**

<b>Strongly Disagree</b>			<b>Neither Agree nor Disagree</b>			<b>Strongly Agree</b>
------------------------------	--	--	---	--	--	---------------------------

7.6 I am proud to work for the Department of Foreign Affairs and International Trade 1 2 3 4 5

7.7 I would recommend the Department as a good place to work. 1 2 3 4 5

7.8 Overall, how satisfied are you with the Department as a place to work?

<b>Not at all Satisfied</b>											<b>Completely Satisfied</b>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		



**SECTION #8: COMMENTS AND SUGGESTIONS**

8.1 What should the Department **start doing** to improve the delivery of the Commercial Program?

(i) \_\_\_\_\_

(ii) \_\_\_\_\_

(iii) \_\_\_\_\_

8.2 What should the Department **stop doing** to improve the delivery of the Commercial Program?

(i) \_\_\_\_\_

(ii) \_\_\_\_\_

(iii) \_\_\_\_\_

8.3 What should the Department **keep doing** to improve the delivery of the Commercial Program?

(i) \_\_\_\_\_

(ii) \_\_\_\_\_

(iii) \_\_\_\_\_

8.4 Are there tasks you do presently which you consider to be an inefficient use of your time?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**SECTION #9: CLASSIFICATION**

Questions in this section are designed to provide Coopers & Lybrand with criteria required to conduct comparative analyses on different employee groups in the Department. Information provided here will not be used to identify individuals or small groups of individuals. Your anonymity will be protected at all times. **Analyses yielding groups of fewer than 10 employees will not be reported** except for the results of Section 1 on Workload. The questions in that section aim specifically at obtaining information on the distribution of the services and activities of the Commercial Program for our clients at Posts and at Headquarters. To be meaningful, the results will be analysed at the Post/Division level irrespective of the number of people in the grouping. Please mark only one response per question.

9.1 What is your status?

- Rotational . . . . . 1
- Non-rotational . . . . . 2 (SKIP TO QUESTION 9.3)
- Locally-engaged employee . . . . . 3 (SKIP TO QUESTION 9.5)

9.2 For Canada-based rotational staff, how many foreign postings longer than 1 year have you had in your career?

\_\_\_\_\_ Postings

This section is divided into two sections to recognize differences in classification groupings applied to Department employees. (Questions 9.3 and 9.4 are directed to **Canada-based staff only**.)

9.3 What is your employee classification?

- Executive (EX) . . . . . 1
- Foreign Service (FS) - trade stream . . . . . 2
- Foreign Service (FS) - political stream . . . . . 3
- Commerce (CO) . . . . . 4
- Other (ES, CS, AS, PM, IS, other) . . . . . 5
- Administrative Support (CR, SCY) . . . . . 6

9.4 What is your current managerial level:

At Post:

- Head of Mission ..... 1
- Senior Trade Commissioner ..... 2
- Head of other program ..... 3

At Headquarters and Canada:

- Deputy Minister, Assistant Deputy Minister, Director General ..... 4
- Director at DFAIT Headquarters ..... 5
- Deputy Director at DFAIT Headquarters ..... 6
- Senior Trade Commissioner at an International Trade Centre in Canada 7

Does not Apply .....8 ....

**PLEASE SKIP TO QUESTION 9.6**

9.5 This question is directed to locally-engaged employees only. What is your employee classification?

- Commercial Officer ..... 1
- Commercial Assistant ..... 2
- Commercial Secretary ..... 3
- Other, please specify \_\_\_\_\_ ..... 4

9.6 What is your main function? (PLEASE CIRCLE ONLY ONE CHOICE)

- Trade Development ..... 1
  - Promotion of investment into Canada ..... 2
  - Science and Technology ..... 3
  - Human Resources ..... 4
  - Trade Policy ..... 5
  - Political Relations ..... 6
  - Other (Administration, Legal Affairs, etc.) ..... 7
- Specify: \_\_\_\_\_

9.7 At which Post, Headquarters Division or International Trade Centre do you work?

Post: \_\_\_\_\_  
or  
Headquarters Division: \_\_\_\_\_  
or  
International Trade Centre: \_\_\_\_\_

**SURVEY**

9.8 In total, how many years have you worked for the Commercial Program (including time spent as an employee of Industry Canada, Canadian Tourism Commission, etc.)

\_\_\_\_\_ Years

9.9 What language do you speak most frequently at home?

French ..... 1  
English ..... 2  
Other, please specify \_\_\_\_\_ ..... 3

9.10 Are you:

Female ..... 1  
Male ..... 2

**Thank you very much for your time and effort.**

**Please do not sign your name.**

**HOW TO RETURN YOUR QUESTIONNAIRE:**

Please complete the questionnaire by **June 26, 1998**, seal it in the self-addressed envelope and give it to your Post's survey coordinator for transmission to Coopers & Lybrand's Ottawa office.

**For Headquarters staff:** Please return your completed questionnaire directly to Coopers & Lybrand, using the self-addressed envelope provided.