

Pour ce qui est de la charge de travail, les employés travaillent beaucoup d'heures et ne réclament pas les heures supplémentaires. Toutefois, le fait de travailler beaucoup d'heures n'est pas ce qui cause l'insatisfaction. Il s'agit plutôt de a) une incapacité d'équilibrer le travail et la vie familiale (ce qui n'est pas lié au nombre d'heures supplémentaires) et de façon plus importante b) *à quoi* les employés occupent leur temps, c'est-à-dire la nature même du travail.

La nature du travail et la variété d'affectations constituent les aspects qui motivent les employés à travailler beaucoup d'heures même s'ils ne sont pas satisfaits à l'égard de la rémunération et de l'avancement de carrière. Lorsque les employés doivent passer plus de temps sur les tâches administratives ou d'autres tâches provenant de l'Administration centrale, ils deviennent encore plus insatisfaits à l'égard de la réalisation du Programme commercial et le Ministère comme lieu de travail. Étant donné que les agents du Service extérieur, qui représentent l'un des plus grands groupes d'employés dans le SDC, occupent en moyenne 30 % de leur temps à des tâches qui ne sont pas liées à la réalisation du Programme commercial, il devient évident que trop de travail administratif constitue le principal problème dans la satisfaction et l'efficacité de la réalisation du programme même. En outre, le fait que bon nombre d'employés reçoivent peu de feedback sur les tâches qu'ils effectuent représente la cause majeure pour laquelle ils sont moins satisfaits à l'égard des communications.

Le présent rapport sommaire révèle les opinions, les points de vue et les préoccupations des employés du Service des délégués commerciaux dans le Ministère et partout dans le monde. Cette enquête a permis aux employés d'indiquer les principaux problèmes et les mesures à prendre pour corriger la situation. Une fois ces mesures prises, elles mèneront à une réalisation plus efficace du Programme commercial et à une plus grande satisfaction chez les employés. Les résultats découlant de l'enquête sont maintenant entre les mains de la direction du Ministère, et ils démontrent clairement qu'il faut agir. La direction du Ministère a donc la possibilité de résoudre les problèmes qui ont été soulevés dans le présent document, d'autant plus qu'elle dispose de toute l'information complète et exhaustive à cette fin. PricewaterhouseCoopers croit fermement qu'en se dirigeant rapidement et clairement vers les changements appropriés, la direction du Ministère améliorera considérablement la réalisation du Programme commercial et la satisfaction des employés du SDC.