

## 6 Conclusions

Les résultats de cette étude nous permettent de conclure qu'il existe cinq (5) principaux sujets prioritaires qui influent sur la satisfaction globale des employés. De plus, pour chacun de ces sujets, il y a des secteurs où les employés, pris en groupe, sont moins satisfaits. La meilleure façon d'améliorer la satisfaction des employés et la réalisation du Programme commercial serait de prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation dans ces cinq cas. Le tableau qui suit indique les principaux facteurs de satisfaction et les aspects à traiter pour chacun d'eux.

Facteur de satisfaction	Aspect à traiter
Leadership du Ministère	Vision pour le Programme commercial Cohérence entre les messages et les actions
Processus de promotion pour le personnel canadien	Possibilités de promotion (Service extérieur) Promotions basées sur les compétences
Communications	«Feedback» de la part de l'Administration centrale
Charge de travail	Heures supplémentaires non réclamées Équilibre entre le travail et la famille Temps passé sur l'Administration centrale et la bureaucratie
Réalisation du Programme commercial	Contrat de mission Missions municipales et multisectorielles non efficaces Satisfaction à l'égard des principaux partenaires

Dans l'ensemble, cette étude révèle qu'un peu plus de la moitié des employés ont un niveau de satisfaction de 7 sur 10. Cette situation se compare au pourcentage qui varie environ entre 70 et 80 % dans la plupart des organisations des secteurs public ou privé où

PricewaterhouseCoopers a effectué un travail semblable. Le facteur déterminant le plus important dans la satisfaction des employés est la satisfaction ou l'insatisfaction à l'égard du leadership démontré par le Ministère. À ce sujet, les employés ont indiqué plus précisément la vision relative au Programme commercial (ou le manque de vision) et le manque de cohérence entre les messages et les actions. L'absence de possibilités d'avancement de carrière qu'ils perçoivent constitue également une cause d'insatisfaction.