



7. Conclusions

Les résultats du sondage auprès des employés du Service des délégués commerciaux 2003 montrent que la satisfaction générale des employés à l'égard du Ministère comme lieu de travail s'est légèrement améliorée et que la satisfaction des employés s'est améliorée sur un certain nombre de questions qui leur tiennent à cœur. Le message positif reflété par ces améliorations est cependant contrebalancé par le fait que les employés ont exprimé un niveau d'insatisfaction plus élevé sur un grand nombre de thèmes. Par ailleurs, le niveau de satisfaction continue à être inégal parmi les différents groupes d'employés. De nettes améliorations ont été relevées par les FS, mais ce groupe reste moins satisfait que les autres. Vu qu'il représente le plus grand groupe d'EC au Service des délégués commerciaux du MAECI, la hausse de leur niveau de satisfaction a manifestement exercé une influence sur le niveau de satisfaction générale des employés. Réciproquement, leur insatisfaction à l'égard des systèmes de promotion, de recrutement et d'affectations continue à tirer ces résultats vers le bas. Les améliorations apportées à l'environnement de travail ont été remarquées par les employés, de même que le leadership général du Ministère.

Les résultats globaux peuvent être perçus comme plutôt positifs. Toutefois, il reste plusieurs domaines à l'égard desquels les niveaux de satisfaction doivent être améliorés, et un grand nombre de ces thèmes avaient déjà été mentionnés dans le sondage de 2000. Les employés doivent sentir que leur rétroaction est suivie de mesures concrètes, sinon, ils seront de moins en moins enclins à consacrer du temps à fournir cette rétroaction importante. En indiquant de nouveau en 2003 les points qu'ils aimeraient voir améliorés, les employés énoncent clairement les points sur lesquels ils aimeraient voir le Ministère consacrer de l'énergie et des efforts dans les 12 à 18 mois. Les trois secteurs prioritaires sont mentionnés ci-dessous :

- **Communications** – il est vrai que les communications se sont améliorées, mais la satisfaction générale a baissé. Les employés qui sont insatisfaits le sont énormément et cela semble avoir une grosse influence sur la moyenne des résultats. Les employés continuent à faire savoir quels sont les problèmes dans ce domaine, et vu qu'il s'agit du deuxième facteur déterminant en importance sur la satisfaction générale, il faut y apporter des améliorations. Ce ne sera pas facile, car une grande partie des employés expriment leur mécontentement à l'égard des communications au sein du Ministère et ne font pas forcément référence aux communications touchant le Programme DCI. Le problème de la communication des politiques de ressources humaines est un bon exemple.