

Communiqué

Résultats du Sondage auprès des employés de l'Agence des douanes et du revenu du Canada de 2002

Ottawa, le 4 décembre, 2002... L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a diffusé aujourd'hui les résultats du Sondage auprès des employés de l'ADRC de 2002. Parmi les résultats positifs, notons que 94 % des répondants sont fermement engagés envers le succès de l'organisation, que 86 % sont d'avis que l'ADRC est un bon endroit où travailler et que 85 % estiment être traités avec respect au sein de l'organisation.

« Je suis très heureux non seulement du taux de réponse de 60 %, mais aussi des résultats eux-mêmes, a déclaré Rob Wright, commissaire de l'ADRC. Le sondage de 2002 traduit notre engagement envers un dialogue continu entre les employés et la gestion. Cet outil nous permet de cerner les problèmes en vue de les résoudre promptement et efficacement, tout en améliorant à la fois notre milieu de travail et notre service aux Canadiens. La participation des employés est essentielle à l'amélioration de notre organisation. »

Mené au printemps 2002, le Sondage auprès des employés de l'ADRC visait à connaître le point de vue des employés sur diverses questions liées à leur bien-être en milieu de travail, pour que des améliorations puissent y être apportées. Il s'agit du premier sondage effectué par l'ADRC auprès de ses 52 000 employés depuis son passage au statut d'agence. Le dernier exercice du genre avait été le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, mené à l'échelle du gouvernement en 1999. Le taux de réponse est passé de 57 % (en 1999) à 60 %. Les résultats font état de bon nombre d'améliorations depuis le sondage de 1999, notamment dans les secteurs suivants :

- 75 % des employés sont d'avis qu'ils peuvent adapter les services qu'ils fournissent en fonction des besoins de leurs clients (par rapport à 66 % en 1999);
- 73 % sont d'avis que leur superviseur immédiat évalue leur travail en fonction de buts et d'objectifs clairement définis (soit 15 % de plus qu'en 1999);
- 57 % croient que la haute direction va s'efforcer de résoudre les problèmes soulevés dans le sondage (soit 25 % de plus qu'en 1999);
- 56 % croient que l'ADRC met tout en œuvre pour appuyer ses employés dans leur perfectionnement professionnel (soit 19 % de plus qu'en 1999).

.../2

*Pour vous servir encore mieux !
More Ways to Serve You!*



Agence des douanes
et du revenu du Canada

Canada Customs
and Revenue Agency

Canada

-2-

« Nous avons pris des mesures pour donner suite aux commentaires formulés en 1999 et nous ferons de même avec les résultats de ce sondage, a ajouté M. Wright. Nous élaborerons des plans d'action, avec la participation des gestionnaires, des employés et des syndicats. »

Pour en savoir plus, visitez le www.adrc.gc.ca/sondage-employes

-30-

Renseignements aux médias :

Caroline Jacques
(613) 954-7928

47TC/02