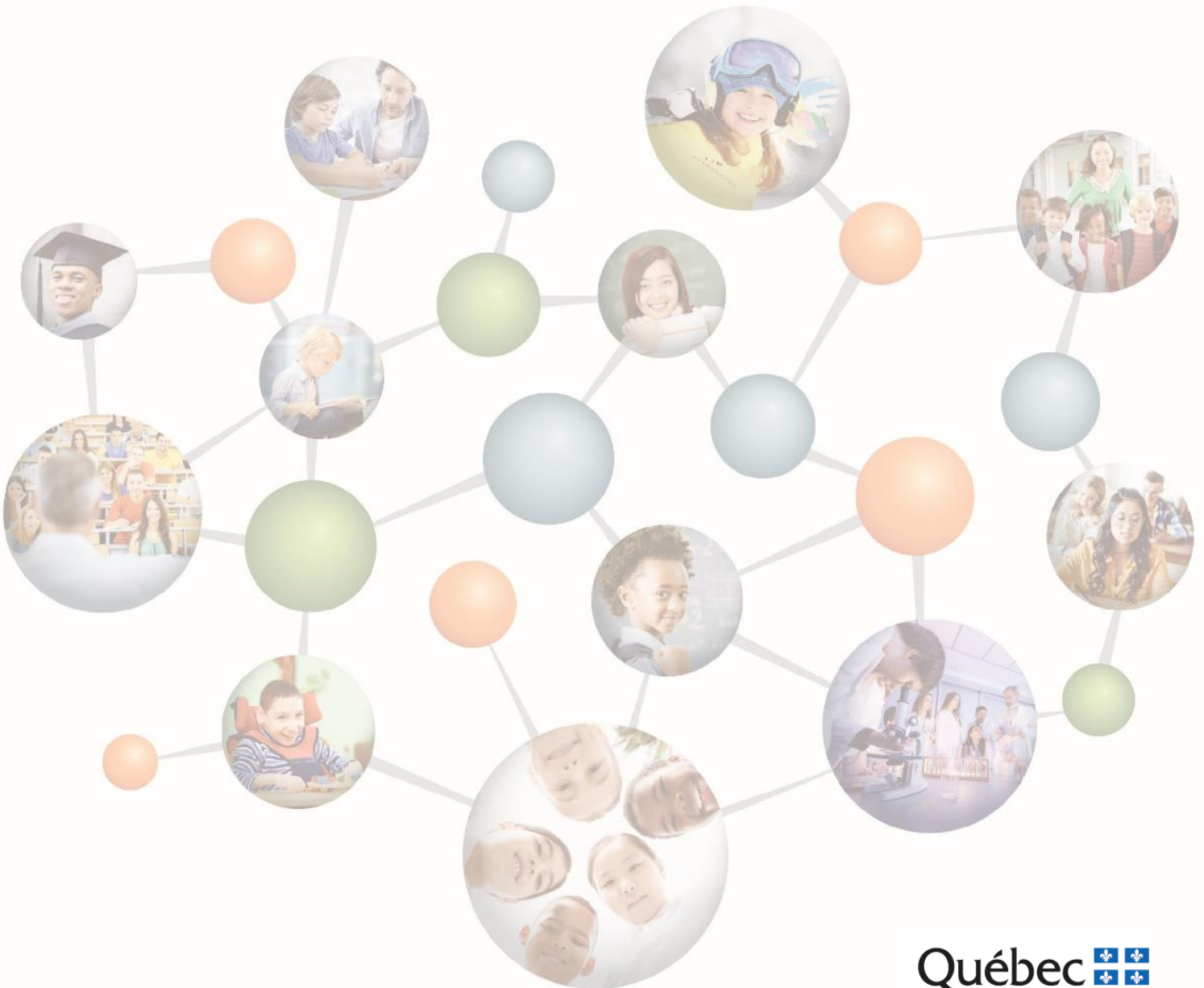


Rapport d'analyse de profession

Secteur 01- Administration, commerce et informatique



Coordination et rédaction

Direction des programmes de formation collégiale
Direction générale des affaires collégiales
Secteur de la formation technique

Pour obtenir plus d'information :

Renseignements généraux
Direction des communications
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
1035, rue De La Chevrotière, 28^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : 418 643-7095
Ligne sans frais : 1 866 747-6626

Ce document peut être consulté
sur le site Web du Ministère :
www.education.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

ISBN 978-2-550-84275-0 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Remerciements

Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur remercie les personnes suivantes, qui ont collaboré à la réalisation de l'atelier d'analyse de la profession de technicienne et de technicien en administration, tenu à Drummondville les 4 et 5 décembre 2018.

Coordonnatrice

Marie-Soleil Hébert
Responsable de programmes d'études
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Collaboratrice

Karel Dufour
Conseillère en élaboration de programmes d'études
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Animatrice

Élisabeth Szöts
Spécialiste en élaboration de programmes d'études
Solution Formation-conseil

Secrétaire de l'atelier et rédactrice du rapport

Martine Cloutier
Spécialiste en élaboration de programmes d'études
MC, Éducation et formation

Spécialistes de l'enseignement de la profession

Nathalie Julien
Enseignante
Collège d'Alma

Julie Caron
Enseignante
Cégep de Drummondville

Isabelle Dubuc
Enseignante
Cégep régional de Lanaudière à Joliette

Spécialiste des risques pour la santé et la sécurité au travail et rédactrice de l'annexe

Claire Marien
Conseillère en prévention
Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail,
secteur Administration provinciale

Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur tient aussi à souligner l'apport des intervenantes et des intervenants suivants :

Participantes et participants – spécialistes de la profession

Marie-Julie Bédard
Technicienne en conditions de travail et santé
des personnes
Ministère des Relations internationales et de la
Francophonie
Québec

Stéphanie Forest
Technicienne à la comptabilité
Électronique Addison St-Jérôme inc.
Saint-Jérôme

Valérie Bédard
Technicienne comptable
Steamatic BCQ
Saint-Georges de Beauce

Valérie Gagné
Recruteur
IA Groupe financier
Québec

Sylvie Bellemare
Technicienne en administration
Hôpital de la Cité-de-la-Santé
Laval

Catherine Medza
Technicienne en administration
Université de Montréal
Montréal

Carl Demers
Technicien en administration
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Québec

Julie Roberge
Technicienne en administration
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement
supérieur
Québec

Christine Dufour
Adjointe administrative
Consultants Gestion de Construction inc.
Québec

France Robitaille
Technicienne en administration, chef d'équipe
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement
supérieur
Québec

Jessyka Dumais
Technicienne en administration à la paie et aux
ressources humaines
Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu
Saint-Jean-sur-Richelieu

Jennifer Roy-Latour
Technicienne administrative
Snap-On
Saint-Thomas

Dominique Dupré
Technicienne en administration – services
spécialisés
Curateur public du Québec
Montréal

Linda Therrien
Adjointe administrative
Commission des normes, de l'équité, de la
santé et de la sécurité du travail
Québec

Mélissa Fillion
Technicienne en administration
Commission scolaire des Hauts-Cantons
Lac-Mégantic

Observatrices et observateurs

Jean Bouchard
Responsable de programmes d'études
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement
supérieur
Québec

Geneviève Gingras
Directrice des études
Collège O'Sullivan de Québec
Québec

Claire Marien
Conseillère en prévention
Association paritaire pour la santé et la
sécurité du travail, secteur Administration
provinciale
Québec

Amélie Masson
Conseillère aux affaires collégiales
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement
supérieur
Québec

Laëtitia Missipo-Ndembat
Coordonnatrice à la formation
Détail Québec
Montréal

Philippe Nasr
Directeur des études
Cégep Lionel Groulx
Sainte-Thérèse

Anne-Julie Roy
Responsable de secteurs de formation
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement
supérieur
Québec

Table des matières

Glossaire	1
Introduction	3
1. Caractéristiques de la profession	5
1.1 Définition de la profession	5
1.2 Nature du travail exercé	6
1.3 Législation et réglementation	8
1.4 Conditions de travail	8
1.5 Organisation du travail et responsabilités	9
1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière	10
1.7 Changements à venir dans la profession	11
2. Analyse des tâches	12
2.1 Tableau des tâches et des opérations	13
2.2. Description des opérations et des sous-opérations	15
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation	28
3. Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs	36
3.1 Connaissances	36
3.2 Habiletés cognitives	38
3.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	38
3.4 Habiletés perceptives	38
3.5 Comportements socioaffectifs	38
Annexe X – Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)	39
Bibliographie	48

Glossaire

Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs requis.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et ils sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un effet déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état, notamment, de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, aux technologies et aux techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les critères de qualité et les aptitudes requises pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Profession

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation¹.

Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

¹ La notion de fonction de travail utilisée au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur correspond, à peu de chose près, à la notion de métier ou de profession.

Introduction

Le présent document constitue le rapport d'un atelier d'analyse de la profession de technicienne et de technicien en administration. Cet atelier, auquel ont participé quinze spécialistes de la profession, a eu lieu à Drummondville les 4 et 5 décembre 2018.

Ce rapport reprend chacun des points discutés en atelier. On y trouve de l'information sur les caractéristiques les plus significatives de la profession, comme une analyse des tâches exercées par les techniciennes et les techniciens en administration et une description des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs nécessaires pour accomplir les tâches. Le rapport comprend également une annexe sur la santé et la sécurité au travail.

Objectif de l'analyse

L'analyse de profession est une étape essentielle dans le processus d'élaboration ou d'actualisation d'un programme d'études de formation technique, car son contenu sert d'assise à la formulation des compétences. L'analyse a été effectuée d'après les concepts présentés dans le document *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*; elle permet de tracer le portrait le plus complet et le plus fidèle possible du plein exercice de la profession, tel qu'il est défini dans la partie « Glossaire » de ce rapport.

Cette analyse de profession se base sur la formule d'une nouvelle analyse, c'est-à-dire qu'elle vise la création de la source d'information initiale.

Démarche

Le Ministère a convié quinze personnes qui exercent la profession de technicienne ou de technicien en administration, ou qui sont chargées de la supervision du personnel qui exerce cette profession, à un atelier de travail d'une durée de deux jours.

Bien que cette analyse de profession se base sur la formule d'une nouvelle analyse, il a été convenu de proposer de façon provisoire une définition de la profession et des tâches, compte tenu de l'ampleur et de la diversité de la fonction de travail ainsi que de la brièveté du temps alloué à la réalisation de l'atelier. Il a également été convenu de recueillir en priorité l'information relative aux caractéristiques, aux tâches et aux opérations de la profession, de même qu'aux connaissances, aux habiletés et aux comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Les spécialistes de la profession ont formulé leurs avis et commentaires en répondant à des questions ouvertes posées par l'animatrice et à partir du *Cahier de la participante et du participant* préparé à leur intention. La documentation présentée provenait d'une analyse de diverses sources documentaires dont on trouve la liste à la fin de ce rapport.

La première journée a porté sur la définition de la profession et de ses caractéristiques, sur l'analyse des tâches et des opérations et sur la description des opérations. La deuxième journée a permis de valider les travaux de la première journée, de définir les sous-opérations et de compléter l'information sur les conditions et les exigences de réalisation de chacune des tâches ainsi que sur les connaissances, les habiletés et les comportements socioaffectifs nécessaires à l'exercice de la profession. Les données quantitatives sur les tâches et les niveaux d'exercice de la profession n'ont pu être recueillies au cours de l'atelier.

Plan d'échantillonnage

Le groupe de spécialistes qui a participé à l'analyse de la profession de technicienne et de technicien en administration a été constitué à partir d'un plan d'échantillonnage fondé sur les critères de sélection suivants : le secteur, les activités de travail, le type d'entreprise ou d'établissement, la taille de l'entreprise et la provenance géographique. La proportion de techniciens en administration travaillant dans le secteur privé et dans le secteur public et parapublic a été déterminée à partir de données statistiques provenant du Recensement de 2016 du gouvernement canadien ainsi que de données obtenues auprès du Secrétariat du Conseil du trésor.

Appellations d'emploi et limites de l'analyse

La profession à l'étude correspond au code 1221 de la Classification nationale des professions (CNP) : Agents/agentes d'administration. Sur le marché du travail, les appellations d'emploi correspondant à celle d'agents et d'agentes d'administration sont nombreuses. Voici quelques exemples :

- Technicien et technicienne en administration;
- Agent administratif et agente administrative;
- Coordonnateur et coordonnatrice des services administratifs;
- Coordonnateur et coordonnatrice des services de bureau;
- Technicien et technicienne en comptabilité.

L'appellation d'emploi retenue aux fins de l'analyse, qui convient à toutes et tous pour la production de ce rapport, est celle de technicienne et de technicien en administration.

Cette analyse de profession ne couvre pas les appellations d'emploi ou les professions suivantes telles que les définit la CNP :

- Directeurs/directrices des services administratifs (CNP 0114);
- Adjoints/adjointes de direction (CNP 1222);
- Agents/agentes de gestion immobilière (CNP 1224);
- Planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (CNP 1226);
- Adjoints administratifs/adjointes administratives (CNP 1241).

1. Caractéristiques de la profession

Les spécialistes de la profession ont décrit les caractéristiques de la profession à partir d'une version provisoire de la définition de la profession de technicienne et de technicien en administration et à l'aide du *Cahier de la participante et du participant*. Ce cahier abordait les points suivants : les limites de l'analyse de la profession, les appellations d'emploi, la nature du travail exercé, la législation et la réglementation, les niveaux d'exercice reconnus, les conditions de travail, l'organisation du travail et les responsabilités, les conditions d'entrée sur le marché du travail, les perspectives de carrière et les changements à venir dans la profession. La documentation présentée provenait d'une revue de diverses sources documentaires que l'on trouvera dans la bibliographie, à la fin du rapport.

1.1 Définition de la profession

Les techniciennes et les techniciens en administration exercent leur profession dans tous les secteurs (privé, public et parapublic²) ainsi que dans les organisations³ de tous types et de toutes tailles. Elles ou ils accomplissent des tâches techniques relatives à la planification, à l'organisation, à la coordination ou au contrôle des activités de l'organisation en vue d'assurer son bon fonctionnement, son développement et l'atteinte de ses objectifs. Leur travail est lié, en fonction de l'organisation, à plusieurs ou à l'ensemble des activités administratives qui ont trait à :

- la gestion des ressources humaines;
- le traitement de la paie;
- la comptabilité et la gestion des ressources financières;
- la gestion des opérations et de la qualité;
- la gestion des ressources matérielles et des services;
- la gestion de projets.

De façon générale, les techniciennes et les techniciens en administration assument un rôle central et agissent en synergie avec les autres acteurs de l'organisation. Parmi leurs tâches figurent des activités administratives d'ordre général, qui varient selon les exigences du milieu de travail, mais dont la nature est commune à tous. Ils élaborent, modifient et mettent en application les normes, procédures et méthodes de travail et de gestion dont les spécifications leur sont fournies par le personnel cadre ou professionnel. Ils effectuent la collecte et l'analyse de données, la production et la présentation de rapports et d'autres documents ainsi que le suivi des dossiers. Quel que soit leur milieu de travail, ils agissent en tant que personnes-ressources et veillent au bon fonctionnement des activités en s'assurant de leur réalisation dans le respect des échéanciers et des exigences.

Dans l'exercice de leur profession, les techniciennes et les techniciens en administration travaillent dans un environnement technologique en constante évolution qui les amène à développer des outils en vue d'une utilisation optimale des ressources. Pour le bon fonctionnement administratif des activités, ils voient aux communications et aux relations internes et externes et peuvent, selon le milieu dans lequel évolue l'organisation, interagir non seulement en français, mais aussi en anglais et parfois dans une autre langue. De plus, les techniciennes et les techniciens en administration doivent tenir compte des lois, des règlements, des conventions, des accords, des normes et des

² Parapublic : Se dit d'un organisme ou d'une entreprise qui dépend de l'État tout en jouissant d'une certaine autonomie dans ses statuts ou dans sa gestion.

³ Pour simplifier la lecture du rapport, le terme « organisation » s'applique à l'entreprise privée, au ministère et à l'établissement public ou parapublic qui embauchent des techniciennes et des techniciens en administration.

ententes en vigueur. Enfin, ils doivent être à l'affût des tendances de toute nature, qu'elles soient politiques, économiques, sociales, technologiques, écologiques ou concurrentielles.

1.2 Nature du travail exercé

Secteurs d'activité

Les techniciennes et les techniciens en administration sont présents dans tous les domaines d'activité économique et dans tous les types d'organisations, qu'elles soient privées, publiques et parapubliques, de petite, moyenne ou grande taille. À titre d'exemple, les spécialistes de la profession qui ont participé à cet atelier proviennent de la fonction publique, du réseau de l'éducation, du réseau de la santé, d'une grande société de services financiers, d'une firme-conseil et d'entreprises de biens et services.

Champs d'exercice

Les techniciennes et les techniciens en administration accomplissent des tâches multiples et variées dans le champ très vaste de l'administration. Les domaines d'exercice dans lesquels chacune et chacun interviennent dans le cadre de leur travail ont trait :

- aux activités administratives d'ordre général;
- à la gestion des ressources humaines;
- à la rémunération et aux avantages sociaux;
- à la comptabilité et à la gestion des ressources financières;
- aux opérations, au contrôle qualité et à la performance;
- à la gestion des ressources matérielles;
- à la coordination de projets.

Les activités administratives d'ordre général, la gestion des ressources humaines ainsi que les activités de soutien et de collaboration à l'intention des clientèles internes et externes font partie des tâches qu'exercent tous les spécialistes de la profession qui ont participé à l'atelier.

La majorité des participants exécutent des tâches en lien avec plusieurs domaines. Cela démontre que la polyvalence est une caractéristique importante de la profession de technicienne et de technicien en administration.

Selon les spécialistes de la profession, cette polyvalence implique une bonne compréhension des différentes activités de l'entreprise et des procédures de travail autres que celles qui sont de nature strictement administrative (ex. : connaître le fonctionnement de l'entreprise, les biens et services qu'elle fournit, le mode de production de ses produits).

Pour la majorité de ces spécialistes, la polyvalence est nécessaire pour assurer la qualité des services, notamment à l'occasion d'une réorganisation du travail, d'une absence ou d'un départ à la retraite. Il semble ainsi que les techniciennes et les techniciens en administration soient de plus en plus appelés à se remplacer mutuellement et, de ce fait, à travailler de moins en moins en silo. Par exemple, une spécialiste précise qu'elle et une autre technicienne en administration se partagent les tâches de son unité, ce qui assure le maintien des services si l'une est absente. Une autre ajoute que la polyvalence des techniciennes et des techniciens en administration fait en sorte qu'elles et ils se voient confier de nouvelles tâches lors d'un départ ou à l'occasion d'un réaménagement du travail.

Certains spécialistes de la profession ont aussi fait mention de responsabilités particulières, par exemple :

- représenter l'organisation lors d'activités externes (ex. : salon de l'emploi);
- embaucher les techniciennes et les techniciens en administration;
- former et accompagner les nouvelles techniciennes et les nouveaux techniciens en administration;
- piloter un logiciel;
- exécuter le cycle comptable complet et produire la paie.

Types de résultats attendus

Quelques spécialistes de la profession ont mentionné qu'on attend d'eux non pas de diriger les activités, mais de les coordonner. Des verbes tels que rédiger, produire (des notes, des lettres et des documents), expliquer, former, soutenir, vulgariser, aider et collaborer ont servi à décrire le travail des techniciennes et des techniciens en administration. Voici quelques exemples de résultats attendus d'eux : préparer le questionnaire des entrevues d'embauche, préparer des paies, s'assurer du suivi des inventaires, produire les conciliations bancaires, coordonner le lancement d'un nouveau point de service.

Tous les spécialistes sont d'accord pour dire qu'il leur est demandé de gérer leurs propres priorités et celles transmises par leur supérieur, et d'assurer le contrôle de la qualité de tout ce que produit leur unité (principalement des documents). Les techniciennes et techniciens en administration sont aussi appelés à résoudre des problèmes, à agir à titre d'intermédiaire entre le personnel et la direction, à analyser des données et à développer et mettre en place des procédures.

1.3 Législation et réglementation

La profession de technicienne et de technicien en administration n'est régie par aucun ordre professionnel et ne fait l'objet d'aucune certification par une association. Des personnes qui exercent cette profession sont toutefois syndiquées, par exemple celles qui travaillent dans la fonction publique et parapublique.

Ainsi, des spécialistes présents à l'atelier sont membres de l'un des syndicats suivants :

- Syndicat des employés de soutien de la Confédération des syndicats nationaux (CSN);
- Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ).

La profession de technicienne et de technicien en administration est assujettie à des lois et à des normes qui régissent le marché du travail, dont :

- le Code civil;
- la Loi sur les normes du travail;
- la Loi sur l'administration publique;
- la Loi sur la fonction publique;
- la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé;
- la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- la Loi sur la santé et la sécurité du travail;
- la Loi sur les archives;
- la Loi sur les contrats des organismes publics;
- les lois fiscales diverses;
- la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration;
- les conventions collectives.

À ces cadres législatifs et normatifs s'ajoutent évidemment les normes spécifiques de l'organisation.

La profession de technicienne et de technicien en administration ne comporte pas de niveaux d'exercice reconnus; par contre, il y a dans certains milieux de travail des échelons d'emploi. Par exemple, l'appellation d'emploi « technicienne nominale et technicien nominal » représente un échelon, « technicienne principale et technicien principal » en représente un autre.

1.4 Conditions de travail

La semaine normale de travail est de 35 heures pour la majorité des spécialistes de la profession qui ont participé à l'atelier, et de 40 heures pour certains. Le nombre d'heures de travail peut être moindre, puis augmenter occasionnellement pour répondre à des besoins ponctuels. En d'autres mots, de façon générale, la journée de travail dure entre 7 et 8 heures, quelquefois plus. La majorité des spécialistes présents disposent d'un horaire flexible.

Les quarts de travail existent peu ou pas dans la profession. L'horaire de travail se déroule rarement le soir et les fins de semaine pour les techniciennes et les techniciens en administration, sauf dans les petites entreprises du secteur privé.

Il est rare pour la majorité des spécialistes de la profession d'avoir à effectuer des heures supplémentaires. La situation peut se présenter lors de certaines périodes. Le cas échéant, ces heures supplémentaires sont compensées en temps ou rémunérées.

Sur le plan de la rémunération, selon les participants, le taux horaire varie entre 14 \$ et 30 \$, et le salaire annuel varient entre 25 000 \$ et 55 000 \$.

Tous les spécialistes qui ont participé à l'atelier bénéficient d'avantages sociaux comme des vacances annuelles, des assurances collectives et des programmes de perfectionnement professionnel. Quelques-uns bénéficient d'un régime d'assurance pour soins dentaires et soins de la vue.

Les techniciennes et les techniciens en administration jouissent d'une bonne stabilité d'emploi, principalement dans le secteur public et parapublic. Le taux de roulement est plus élevé pour ceux qui évoluent dans une entreprise privée de petite taille, mais même en changeant d'employeur, ils continuent d'exercer la même profession.

1.5 Organisation du travail et responsabilités

Les spécialistes de la profession exercent un travail de soutien technique et administratif auprès de divers groupes de personnes, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leur unité de travail et de leur organisation. Ils apportent une forme de soutien et de collaboration à la résolution de problèmes et, pour ce faire, doivent bien comprendre la nature des activités de leur organisation et les caractéristiques de ses clientèles.

Degré d'autonomie au travail

Les spécialistes de la profession s'entendent pour dire qu'elles et ils assument les responsabilités qui leur sont confiées avec un certain degré d'autonomie. L'une d'entre eux, travaillant dans une petite entreprise, estime son niveau d'autonomie très élevé. Certains participants mentionnent disposer d'autonomie dans la manière d'exécuter leur travail, mais ne pas détenir de pouvoir décisionnel sur les processus établis par l'organisation.

Travail seul, en équipe, sous supervision, sans supervision

Les techniciennes et les techniciens en administration travaillent sous la supervision d'une supérieure ou d'un supérieur. Leur travail est exécuté seul et/ou en équipe, selon la nature du travail et la taille de l'organisation.

Types de décisions

La majorité des spécialistes de la profession disent pouvoir prendre des décisions dans les limites de leur travail; certains précisent que les décisions doivent être approuvées par une ou un gestionnaire. Une spécialiste indique que les décisions qu'elle prend sont liées à ses tâches et que celles-ci sont encadrées par des lois; elle doit donc appliquer ce qui est prescrit.

Voici quelques exemples de situations où les spécialistes disent prendre des décisions :

- préparation de soumissions à l'intérieur d'une limite établie;
- autorisation de comptes clients;
- accès à des comptes bancaires;
- autorisation des congés d'employés inscrits sur une liste de rappel;
- autorisation de transport de machineries.

Relations de travail

Les spécialistes de la profession sont en relation avec de nombreuses personnes à l'intérieur et à l'extérieur de leur unité de travail et de leur organisation. Ils entretiennent des relations professionnelles avec des collègues, des professionnels, leurs supérieurs immédiats, des gestionnaires, des membres de la direction, des étudiants, des clients et des fournisseurs.

Environnement de travail

Les techniciennes et les techniciens en administration disposent généralement d'un espace de travail comprenant l'équipement et les appareils essentiels à la réalisation de leurs tâches, comme un ordinateur, l'accès à l'autoroute de l'information (Internet), du matériel de télécommunication, divers logiciels, des documents de référence sur support papier ou électronique et des fournitures. Elles et ils ont aussi parfois accès à des espaces de travail collaboratif comme des salles de visioconférence.

Plusieurs spécialistes présents à l'atelier précisent devoir régulièrement se rendre hors de leur bureau, sur les lieux des opérations ou chez des collaborateurs pour assurer certains suivis, rencontrer des partenaires et voir au bon déroulement des activités et des projets en cours.

Le travail des techniciennes et des techniciens en administration comporte certaines exigences, comme effectuer du travail à l'écran et maintenir une position assise. Ces contraintes peuvent entraîner des problèmes physiques liés à de mauvaises postures. Ce sujet est repris plus en détail au point 2.3, intitulé *Description des conditions et des exigences de réalisation*.

1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

Les principaux critères de sélection qui s'appliquent au poste de technicienne et de technicien en administration sont un diplôme en techniques administratives ou l'équivalent et préférablement, avoir l'expérience de travail de bureau. Dans certains milieux, il peut être exigé d'avoir au moins 18 ans et de se qualifier à un concours de recrutement. Plusieurs milieux exigent la réussite d'un test de français et de démontrer des habiletés en anglais (lecture, communication orale et écrite).

Les qualités recherchées à l'embauche sont nombreuses : être proactif; avoir le sens de l'organisation, de l'entraide; faire preuve de débrouillardise, de polyvalence, de discrétion, de rigueur au travail, d'initiative; démontrer de l'ouverture d'esprit et de la souplesse face aux changements; être capable à la fois de travailler sous pression, de respecter des échéanciers, de travailler en équipe, d'établir des priorités, d'accomplir de multiples tâches et d'utiliser avec facilité les technologies de l'information et des communications (TIC).

La période d'essai qui suit l'entrée en service varie d'un milieu à l'autre. Cette période peut être de 45 jours, de 6 mois ou de 12 mois.

Les spécialistes consultés lors de l'atelier sont d'avis que les perspectives d'emploi sont bonnes et que la technicienne et le technicien en administration peuvent passer assez facilement d'un département à l'autre dans la même organisation ou dans l'ensemble de la fonction publique ou parapublique.

Les possibilités d'avancement sont réelles. Dans certains cas, il suffit d'avoir cumulé une expérience suffisante; dans d'autres, détenir un diplôme universitaire de premier cycle (pour devenir chef d'équipe, par exemple) ou réussir un concours de recrutement peut s'avérer nécessaire.

1.7 Changements à venir dans la profession

De l'avis des spécialistes, leur profession est appelée à se complexifier, d'une part en raison de leur rôle « pivot » situé en bonne partie au centre d'activités techniques souvent ciblées par les innovations technologiques et, d'autre part, en raison de la nécessité de travailler de façon toujours plus efficiente. Des défis seront à relever pour assurer un meilleur transfert des connaissances, mieux organiser le travail en prévision d'un manque de main-d'œuvre, mieux gérer le temps et accroître les possibilités de travail à distance, lequel devrait prendre de plus en plus de place. Les spécialistes pensent que le fait d'être des « experts de la polyvalence » sur les aspects techniques aura une influence directe sur l'évolution de leur carrière. Elles et ils devront continuer de s'adapter aux changements et de faire preuve de débrouillardise.

Les spécialistes estiment que les pratiques de développement durable⁴ ne sont pas encore bien intégrées à leur profession. Selon eux, leur organisation s'est dotée d'une vision du développement durable, mais il reste à adopter des comportements plus écoresponsables et à mettre en œuvre des actions en concordance avec la vision.

Par ailleurs, les spécialistes ont souligné que le souci de l'amélioration continue⁵, entendue au sens de mode de gestion axé sur les actions quotidiennes en vue d'améliorer les façons de faire, fait partie de leurs préoccupations dans l'exécution de leurs tâches.

⁴ Développement durable : Développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs et qui s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementales, sociales et économiques des activités de développement.

⁵ Mode de gestion qui favorise l'adoption d'améliorations graduelles qui s'inscrivent dans une recherche quotidienne d'efficacité et de progrès en faisant appel à la créativité de tous les acteurs de l'organisation.

2. Analyse des tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

La présente analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Les spécialistes de la profession ont largement discuté des tâches de technicienne et de technicien en administration à partir d'une proposition de tâches dont la liste leur a été remise et qui servait de réflexion de départ sur la profession. Au fil des échanges, elles et ils ont précisé les opérations qui composent chacune de ces tâches.

Il est à noter que les spécialistes n'ont pas pu se prononcer sur certaines tâches de la proposition qui leur a été présentée puisqu'elles ne correspondent pas à leur travail. Il s'agit des activités administratives en lien avec les stratégies de communication et de commercialisation, la vente, la représentation et le service à la clientèle. Ces tâches n'ont pas été retenues dans la description du travail des techniciennes et des techniciens en administration.

Au terme des discussions, les spécialistes se sont entendus pour reconnaître sept tâches exercées par les techniciennes et les techniciens en administration. Ce sont les suivantes :

- Effectuer des activités administratives d'ordre général;
- Effectuer des activités administratives liées à la gestion des ressources humaines;
- Procéder aux opérations liées au traitement de la paie;
- Effectuer des activités administratives liées à la comptabilité et à la gestion des ressources financières;
- Effectuer des activités administratives liées à la gestion des opérations et de la qualité;
- Effectuer des activités administratives liées à la gestion des ressources matérielles et des services;
- Coordonner la réalisation de projets.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui figure dans cette section est le fruit d'un consensus de la part de l'ensemble des spécialistes de la profession.

Les tâches sont numérotées de 1 à 7 dans l'axe vertical du tableau et les opérations, également numérotées, sont placées dans l'axe horizontal.

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
1 Effectuer des activités administratives d'ordre général	1.1 Participer à l'élaboration et à la mise en forme d'outils de collecte de données	1.2 Recueillir des données et de l'information	1.3 Collaborer à la gestion de données et de l'information	1.4 Procéder à l'évaluation, à l'élaboration ou à la modification de normes, de procédures et de méthodes de travail
	1.5 S'assurer de l'application des normes, des procédures et des méthodes de travail	1.6 Veiller à l'application de lois, de règlements et d'ententes	1.7 Réaliser la conception et la production de documents correspondant à ses responsabilités	1.8 Faire le classement ou l'archivage des documents et de l'information, selon le cas
	1.9 Encadrer le travail du personnel de soutien	1.10. Effectuer la préparation et la gestion des réunions		
2 Effectuer des activités administratives liées à la gestion des ressources humaines	2.1 Participer au processus de recrutement et d'embauche	2.2 Assurer l'accueil et l'élaboration du dossier des employés	2.3 Réaliser l'analyse et le suivi du dossier des employés	2.4 Assurer la formation des employés
	2.5 Collaborer à la planification et à la gestion des effectifs	2.6 Faire l'élaboration et la gestion des contrats de travail ou des conventions collectives	2.7 Assurer la gestion des invalidités	2.8 Répondre aux questions des employés
3 Procéder aux opérations liées au traitement de la paie	3.1 Recueillir les renseignements nécessaires	3.2 Analyser les données relatives à la paie	3.3 Assurer la production de la paie	3.4 Produire les rapports et les paiements nécessaires
	3.5 Répondre aux questions des employés			

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
4 Participer aux activités liées à la comptabilité et à la gestion des ressources financières	4.1 Contribuer à la planification, au suivi et au contrôle budgétaire	4.2 Effectuer des opérations comptables et la tenue de livres	4.3 Produire des états financiers	4.4 Réaliser des analyses techniques de comptes et de rapports
	4.5 Contribuer à la préparation du dossier de fin d'année	4.6 Préparer des déclarations de revenus de particuliers et d'entreprises	4.7 Faire des vérifications comptables	4.8. Recouvrer les sommes dues auprès des clients
	4.9 Préparer des demandes de financement	4.10 Évaluer les demandes de financement octroyées		
5 Effectuer les activités administratives liées à la gestion des opérations et de la qualité	5.1 Planifier la demande de produits et de services	5.2 Participer à la coordination de la production	5.3 Veiller à l'approvisionnement	5.4 Assurer la gestion des inventaires
	5.5 Assurer la gestion des livraisons	5.6 Assurer la gestion de la qualité	5.7 Collaborer à la recherche et au développement	
6 Effectuer les activités administratives liées à la gestion des ressources matérielles et des services	6.1 Participer à l'aménagement des espaces de travail	6.2 Sélectionner des fournisseurs et des sous-traitants	6.3 Coordonner les activités de maintenance des terrains, des bâtiments et des espaces locatifs	6.4 Faire les achats
	6.5 Veiller à la réception de la marchandise	6.6 Faire le suivi des contrats et des garanties		
7 Coordonner la réalisation de projets	7.1 S'informer des objectifs à atteindre	7.2 Planifier l'organisation d'un projet ainsi que les ressources nécessaires	7.3 Organiser un projet	7.4 Assurer le bon déroulement du projet
	7.5 Assurer le contrôle des résultats du projet			

2.2. Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations afin de fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont des actions qui précisent les opérations et qui illustrent les détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

À la fin de la description des opérations et des sous-opérations, des précisions additionnelles renseignent sur les spécificités de la tâche, les contextes de travail, etc.

TÂCHE 1 : Effectuer des activités administratives d'ordre général

Cette tâche est commune à l'ensemble des techniciennes et des techniciens en administration et s'effectue selon les exigences du milieu de travail.

Opérations	Sous-opérations
1.1. Participer à l'élaboration et à la mise en forme d'outils de collecte de données.	
1.2. Recueillir des données et de l'information.	• Assurer le suivi technique des collectes de données en collaboration avec le personnel responsable du dossier. • Effectuer des entrevues individuelles ou des groupes de discussion (animation, organisation, logistique et observation) dans le but de recueillir de l'information. • Participer à des rencontres d'équipe.

1.3. Collaborer à la gestion de données et de l'information.	• Analyser les données recueillies. • Faire l'utilisation et l'analyse de banques de données. • Saisir et traiter des données d'enquêtes et des données provenant des systèmes d'information au moyen de logiciel pour la production de rapports de recherche ou d'évaluation. • Préparer les banques de données • Présenter les données dans les formats appropriés.
1.4. Procéder à l'évaluation, à l'élaboration ou à la modification de normes, de procédures et de méthodes de travail.	• Documenter les méthodes et les procédés administratifs dans le but de revoir les procédures. • Renseigner les membres de la direction des difficultés qui nuisent à la bonne marche administrative. • Rédiger une description complète de la méthode ou du procédé.
1.5. S'assurer de l'application des normes, des procédures et des méthodes de travail.	• Vérifier auprès d'unités administratives l'application des méthodes et procédures de travail en vigueur. • Fournir l'assistance technique requise au personnel.
1.6. Veiller à l'application de lois, de règlements et d'ententes.	• Assurer la formation et le soutien auprès des répondants des unités administratives en regard de l'application des lois et des règlements.
1.7. Réaliser la conception et la production de documents correspondant à ses responsabilités.	• Faire la préparation et la rédaction des lettres, des communiqués, des documents de réunions, des manuels et des rapports périodiques et spéciaux. • Illustrer les données requises sous forme de graphiques, de diagrammes ou sous toute autre forme qui convient à l'analyse entreprise. • Présenter l'information et les données sous des formes variées
1.8. Faire le classement ou l'archivage des documents et de l'information, selon le cas.	
1.9 Encadrer le travail du personnel de soutien.	• Établir l'ordre de priorité des tâches. • Attribuer le travail au personnel de soutien. • S'assurer que les délais sont respectés. • S'assurer que les procédures sont suivies.

1.10. Effectuer la préparation et la gestion des réunions.

- Réserver les locaux.
 - Rédiger les documents nécessaires (ordre du jour, invitation, procès-verbaux).
 - Appliquer les règles de gestion d'une réunion.
 - Utiliser les logiciels de réservation, de planification et d'organisation.
-

Précisions additionnelles

- Plusieurs des opérations sont considérées comme des processus et des procédures à l'intérieur des domaines ou des champs de pratique dans les organisations.
- Sous la supervision d'une personne responsable, les techniciennes et les techniciens en administration peuvent fournir des renseignements en réponse à des demandes découlant des lois sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée.
- Selon la taille de l'organisation ou la description de la tâche, les techniciennes et les techniciens en administration peuvent être appelés à faire du classement, de l'archivage, de la saisie de données et de la conservation de preuves.
- La collaboration entre l'ensemble des employés de l'organisation est fondamentale pour le bon déroulement des opérations.
- Les techniciennes et les techniciens en administration déterminent le choix des outils et des moyens pour la réalisation optimale des travaux.
- Les outils de collecte de données sont utiles pour la réalisation de travaux de recherche ou d'évaluation pour les professionnels responsables des dossiers (questionnaires, schémas d'entrevue, enquêtes, sondages, etc.). Ils servent aussi à établir les besoins d'une unité administrative en matière de budget, de dépenses, de personnel, de locaux, etc.
- Les données et l'information recueillies (opération 1.2) ont trait, par exemple, à des feuilles de temps, à la répartition de chèques, à des appels téléphoniques, à des frais de déplacement, à des calendriers de jours fériés à l'international ou à des dossiers d'élèves.
- En tout temps, il importe que le travail soit effectué dans les délais prescrits et en conformité avec les lois et les règlements en vigueur.

TÂCHE 2 : Effectuer des activités administratives liées à la gestion des ressources humaines

Opérations	Sous-opérations
2.1. Participer au processus de recrutement et d'embauche.	• Évaluer les besoins en effectifs. • Élaborer des descriptions de postes. • Suggérer des critères d'évaluation et de qualification du personnel. • Rédiger les appels de candidatures (offre d'emploi). • Vérifier les qualifications académiques et professionnelles des candidats. • S'assurer de l'authenticité des documents produits, en vérifiant leurs antécédents de travail. • Présélectionner des candidats. • Préparer les entrevues et les examens d'embauche. • Procéder à l'entrevue de sélection, le cas échéant. • Déterminer le salaire et établir le contrat de travail.
2.2. Assurer l'accueil et l'élaboration du dossier des employés.	• Recueillir les informations relatives aux conditions de travail et aux régimes de retraite applicables. • Renseigner sur les conditions générales du travail. • Sélectionner les données et les critères d'admissibilité applicables à la situation de l'employé. • Vérifier l'éligibilité du personnel aux assurances, régime de retraite et autres couvertures. • Informer sur les normes du travail, les conventions collectives, les règles concernant la santé et la sécurité au travail et toutes autres réglementations en matière de ressources humaines. • Fournir les informations sur les politiques de l'entreprise (avec les clients, les employés), le programme d'aide aux employés, le traitement de l'intimidation et du harcèlement en milieu de travail, les mesures disciplinaires, etc.
2.3. Réaliser l'analyse et le suivi du dossier des employés.	• Faire les suivis pour l'évaluation des employés. • Déterminer et assurer le suivi de la période de probation. • Documenter le cheminement de carrière. • Déterminer l'éligibilité des bonis. • Déterminer le salaire.

	• Produire les listes de personnel exigées par les conventions collectives. • Collaborer à la gestion des griefs. • Produire des confirmations d'emploi et des attestations d'expérience.
2.4. Assurer la formation des employés.	• Évaluer les besoins de formation du personnel. • Organiser des formations et faire le suivi. • Former les nouveaux employés.
2.5. Collaborer à la planification et à la gestion des effectifs.	• Coordonner les horaires et les heures de travail des employés. • Coordonner les périodes de vacances, les remplacements, les congés de maladie, les congés de maternité, etc.
2.6. Faire l'élaboration et la gestion des contrats de travail ou des conventions collectives.	• Assurer la gestion des avantages sociaux, des comptes de dépenses et autres (rabais, gym, garderie, etc.).
2.7. Assurer la gestion des invalidités.	• Faire les suivis nécessaires. • Appliquer les modalités prévues par l'assureur
2.8. Répondre aux questions des employés.	

Précisions additionnelles

- En tout temps, il importe que le travail soit effectué dans les délais prescrits et en conformité avec les lois et les règlements en vigueur.

TÂCHE 3 : Procéder aux opérations liées au traitement de la paie

Opérations	Sous-opérations
3.1. Recueillir les renseignements nécessaires.	
3.2 . Analyser les données relatives à la paie.	• Vérifier la validité des informations.
3.3. Assurer la production de paie.	• Effectuer des calculs (heures, frais d'assurances, avantages sociaux, bonis, déductions à la source). • Traiter les formulaires de paie. • Ajuster les bulletins de paie. • Prélever les autres retenues (pension alimentaire, saisies sur le salaire, etc.). • Appliquer les primes. • Traiter les demandes d'assurances. • Produire la paie.
3.4. Produire les rapports et les paiements nécessaires.	• Compléter les rapports de remises • Produire les relevés d'emploi. • Produire les relevés fiscaux. • Produire les paiements.
3.5. Répondre aux questions des employés.	

Précisions additionnelles

- Cette tâche consiste à recueillir et traiter les informations nécessaires au versement de la rémunération conformément aux règles de l'employeur, tout en respectant les délais prescrits ainsi que les lois et les règlements en vigueur.
- En tout temps, il importe que le travail soit effectué dans les délais prescrits et en conformité avec les lois et les règlements en vigueur.
- Opération 3.4 : les rapports de remises portent sur, par exemple, des déductions à la source, des assurances, un régime de retraite, une pension de retraite, une pension alimentaire, la CNESST, des normes du travail, des avantages imposables ou des cotisations syndicales.

TÂCHE 4 : Participer aux activités liées à la comptabilité et à la gestion des ressources financières

Opérations	Sous-opérations
4.1. Contribuer à la planification, au suivi et au contrôle budgétaire.	• Participer à la préparation du budget. • Vérifier et analyser les budgets. • Participer aux opérations administratives liées au budget.
4.2. Effectuer des opérations comptables et la tenue de livres.	• Apparier les documents comptables. • Autoriser les transactions. • Effectuer des écritures comptables et des transferts de fonds. • Vérifier les transactions réalisées. • Valider les factures et les paiements.
4.3. Produire des états financiers.	• Produire des rapports trimestriels et annuels. • Vérifier et analyser des états financiers. • Expliquer les éléments importants aux partenaires internes et externes de l'organisation.
4.4. Réaliser des analyses de comptes et de rapports.	• Interpréter l'information. • Calculer et analyser les ratios. • Évaluer les délais (paiement, recouvrement, etc.) • Dégager des constats. • Faire des recommandations d'ordre financières aux personnes en autorité.
4.5. Contribuer à la préparation du dossier de fin d'année.	• Valider les soldes des comptes.
4.6. Préparer des déclarations de revenus de particuliers et d'entreprises.	
4.7. Faire des vérifications comptables.	
4.8. Recouvrer les sommes dues auprès des clients.	• Négocier un arrangement. • Prendre des moyens pour percevoir les sommes dues.
4.9. Préparer des demandes de financement.	• Rédiger des rapports avec des prévisions financières. • Négocier avec les instances financières (prêts, marges de crédit, et autres).
4.10. Évaluer les demandes de financement octroyées.	• Évaluer la recevabilité et la validité des documents fournis, en procédant à diverses recherches. • Calculer les montants auxquels les personnes ont droit selon les paramètres.

Précisions additionnelles

- En tout temps, il importe que le travail soit effectué dans les délais prescrits et en conformité avec les lois et les règlements en vigueur.

TÂCHE 5 : Effectuer des activités administratives liées à la gestion des opérations et de la qualité

Opérations	Sous-opérations
5.1. Planifier la demande de produits et de services.	• Estimer la demande à partir de données historiques, de données du marché, des employés sur le terrain et des objectifs de la direction. • Établir l'échéancier. • Définir les procédures (étapes, tâches, temps, etc.).
5.2. Participer à la coordination de la production.	• Tenir compte des principales activités opérationnelles. • Participer à la gestion des processus. • Calculer la capacité maximale de production ou de service en fonction des équipements, des employés et de l'espace.
5.3. Veiller à l'approvisionnement.	• Recueillir des informations sur de nouveaux produits et services. • Évaluer les caractéristiques de nouveaux produits, en apprécier les méthodes de fabrication et leur fiabilité et en déceler les défauts possibles. • Négocier avec des fournisseurs et des sous-traitants. • Prendre entente avec des fournisseurs et des sous-traitants.
5.4. Assurer la gestion des inventaires.	• Choisir les méthodes de gestion des stocks. • Effectuer le codage des produits. • Superviser ou effectuer le décompte. • Ajuster l'inventaire. • Mettre en place une méthode de traçabilité des produits. • Préparer le rapport d'inventaire. • Assurer la rotation des inventaires.

5.5. Assurer la gestion des livraisons.	• Coordonner les opérations d'étiquetage des produits et des boîtes de livraison. • Évaluer les frais, le temps et la qualité de la livraison. • Coordonner les opérations liées aux suivis et aux retours.
5.6. Assurer la gestion de la qualité.	• Vérifier les techniques d'emballage. • S'assurer que la maintenance des équipements et des espaces soit effectuée. • Appliquer des mesures de contrôle interne. • Comparer les performances et identifier les sources possibles de problèmes. • Remplir les formulaires requis en vue d'obtenir et de maintenir des accréditations de qualité (norme ISO, etc.). • Mettre en application des processus d'efficacité opérationnels afin d'augmenter la capacité de production et diminuer les problématiques. • Assurer la traçabilité des produits. • Évaluer des moyens visant à prévenir les pertes.
5.7. Collaborer à la recherche et au développement.	• Remplir les protocoles de recherche et développement. • Participer à l'élaboration des demandes financières, matérielles, humaines et légales nécessaires. • Rédiger un plan d'affaires ou de développement.

Précisions additionnelles

- En tout temps, il importe que le travail soit effectué dans les délais prescrits et en conformité avec les lois et les règlements en vigueur.

TÂCHE 6 : Effectuer des activités administratives liées à la gestion des ressources matérielles et des services

Opérations	Sous-opérations
6.1. Participer à l'aménagement des espaces de travail.	• Recueillir des données sur l'aménagement des locaux et la disposition du matériel. • Veiller au respect des normes d'ameublement ou d'équipement. • Disposer les installations et le matériel de l'entreprise en vue d'en tirer le meilleur rendement possible. • Prendre en considération les normes de la santé et à la sécurité. • Évaluer des moyens visant à prévenir les vols internes et externes, le vandalisme et la fraude.
6.2. Sélectionner des fournisseurs et des sous-traitants.	• Déterminer les besoins et les critères de sélection. • Identifier les fournisseurs et les sous-traitants potentiels. • Analyser les renseignements concernant les fournisseurs et les sous-traitants. • Négocier avec des fournisseurs et des sous-traitants. • Prendre ententes avec des fournisseurs et des sous-traitants. • Choisir les fournisseurs.
6.3. Coordonner les activités de maintenance des terrains, des bâtiments et des espaces locatifs.	• Planifier les besoins d'entretien et de modifications nécessaires et assurer les suivis. • Recueillir les données concernant l'aménagement des locaux et le matériel.
6.4 Faire les achats.	• Planifier les besoins relatifs aux locaux, aux déménagements, aux matériels, aux fournitures, aux formulaires, à la disposition des biens, aux entretiens, aux stationnements, à la sécurité. • Recevoir les demandes d'acquisition provenant des unités administratives et s'assurer que les autorisations requises ont été données. • Effectuer les commandes.
6.5. Veiller à la réception de la marchandise.	

-
- | | |
|--|--|
| 6.6. Faire le suivi des contrats et des garanties. | <ul style="list-style-type: none">• Effectuer l'analyse détaillée des contrats et des garanties.• S'assurer que tous les points de la loi, de la réglementation et les règles de gestion sont respectés selon le type d'acquisition.• Certifier de la conformité ou de la non-conformité du contrat. |
|--|--|
-

Précisions additionnelles

- En tout temps, il importe que le travail soit effectué dans les délais prescrits et en conformité avec les lois et les règlements en vigueur.

TÂCHE 7 : Coordonner la réalisation de projets

Opérations	Sous-opérations
7.1. S'informer des objectifs à atteindre.	
7.2. Planifier l'organisation d'un projet ainsi que les ressources nécessaires.	• Rédiger un plan d'action prévisionnel avec des objectifs précis et mesurables. • Chiffrer le budget.
7.3. Organiser un projet.	• Respecter les éléments éthiques et politiques. • Assurer la détermination, l'affectation et le respect des ressources financières, humaines et matérielles nécessaires au projet. • Veiller à la production de documents et tous autres éléments de communication. • Préparer des soumissions ou des contrats.
7.4. Assurer le bon déroulement du projet.	• Assurer la vigie du projet. • Assurer le suivi du budget. • Assurer la communication et la cohésion entre les différents membres, partenaires et parties patronales. • Assurer le suivi des enjeux opérationnels et le respect des délais. • Effectuer la gestion de crise selon le cas.
7.5. Assurer le contrôle des résultats du projet.	• Analyser les écarts par rapport au budget. • Contrôler les résultats par rapport aux objectifs de la planification. • Rédiger un rapport avec des recommandations. • Présenter les résultats et les recommandations.

Précisions additionnelles

- Divers exemples de gestion de projets ont été fournis par les spécialistes :
 - remise à neuf de tracteurs usagés à partir de budgets fixes;
 - organisation de l'accueil et d'une visite d'étudiants dans l'entreprise;
 - gestion de projets pour des travaux d'agrandissement;
 - gestion de projets en lien avec la recherche;
 - participation à l'organisation du déménagement de succursales;
 - projet de classification de la documentation (plans et devis, contrats);
 - organisation d'activités sociales.
- En tout temps, il importe que le travail soit effectué dans les délais prescrits et en conformité avec les lois et les règlements en vigueur.

2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un effet déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état, notamment, de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont les critères de qualité et les aptitudes requises pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences portent sur l'autonomie, sur la durée, la somme et la qualité du travail effectué, sur les attitudes et les comportements appropriés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

TÂCHE 1 : Effectuer les activités administratives d'ordre général

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Lieux de travail Dans un bureau	• Résultat attendu par l'employeur Travail de qualité Atteinte des objectifs
• Collaboration Individuellement Parfois en collaboration	• Attentes de l'employeur Respects des délais et des procédures Gestion des priorités L'offre d'un bon service
• Supervision Parfois sous la supervision d'un supérieur immédiat	• Comportements, attitudes et qualités attendus Autonomie, sens de l'organisation, rigueur, polyvalence, sens des responsabilités.
• Équipements Ordinateur, téléphone, imprimante, fournitures de bureau, logiciel.	
• Documents Formulaires Procédures de l'organisation	
• Consignes ou de données particulières Normes et réglementations gouvernementales et de l'organisation	
• Risques pour la santé et la sécurité Risque ergonomique Épuisement professionnel	
• Facteurs de stress Les échéanciers La pression des autres intervenants Le manque de main-d'œuvre interne Le risque d'erreurs	

TÂCHE 2 : Effectuer des activités administratives liées à la gestion des ressources humaines

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Lieux de travail Dans un bureau Possibilité de télétravail	• Résultat attendu par l'employeur Respect des délais Respect des normes Travail de qualité
• Collaboration Individuellement Parfois en collaboration	• Attentes de l'employeur Rigueur dans l'application des normes Respect des valeurs et des directives de l'organisation Suivis réguliers des dossiers
• Supervision Sous la supervision d'un supérieur immédiat ou d'un professionnel	• Comportements, attitudes et qualités attendus Autonomie, efficacité, assiduité, analyse, gestion de ses émotions, capacité de percevoir les risques, prévenance, capacité d'adaptation, sens critique, sociabilité, confiance en soi, conscience professionnelle, ouverture d'esprit, créativité, débrouillardise, diplomatie, objectivité, discernement, patience, polyvalence.
• Équipements Ordinateur, téléphone, imprimante, fournitures de bureau, logiciel, matériel de visioconférence.	
• Documents Les conventions collectives Les ententes d'assurances Les documents d'embauche Les dossiers des employés	
• Consignes ou de données particulières Les critères d'embauche Les normes du travail Les conventions collectives Les contrats d'embauches Les lois sur le travail et la CNESST	
• Risques pour la santé et la sécurité Risque ergonomique Épuisement professionnel	
• Facteurs de stress Les délais de traitement La pression des autres intervenants Le manque de main-d'œuvre interne et externe	

TÂCHE 3 : Procéder aux opérations liées au traitement de la paie

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Lieux de travail Dans un bureau Possibilité de télétravail	• Résultats attendus par l'employeur Respect des délais Respect des normes en matière de cotisations et de retenues Précision
• Collaboration Individuellement Parfois en collaboration	• Attentes de l'employeur Constance Confidentialité Documenter chaque étape S'assurer d'avoir les pièces justificatives
• Supervision Sous la supervision d'un supérieur immédiat	• Comportements, attitudes et qualités attendus Autonomie, débrouillardise, assiduité, capacité d'adaptation, conscience professionnelle, diplomatie, discernement, efficacité, esprit d'analyse, initiative, patience, rigueur, minutie, sens de l'organisation, souci du détail.
• Équipements Ordinateur, téléphone, imprimante, fournitures de bureau, logiciel.	
• Documents Les ententes d'assurances Les cotisations syndicales	
• Consignes ou de données particulières Les règles fiscales Les délais des institutions financières	
• Risques pour la santé et la sécurité Risque ergonomique Épuisement professionnel Maux/douleur aux yeux	
• Facteurs de stress Les délais serrés Le non-respect des échéanciers par les employés Les plaintes des employés Les erreurs possibles	

TÂCHE 4 : Participer aux activités liées à la comptabilité et à la gestion des ressources financières

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Lieux de travail Dans un bureau • Collaboration Individuellement	• Résultat attendu par l'employeur Respect des délais Exécution de la tâche de façon rigoureuse Vulgarisation des informations Présentation soignée Véracité de l'information
• Supervision Sous la supervision d'un supérieur immédiat • Équipements Ordinateur, téléphone, imprimante, fournitures de bureau, logiciel.	• Attentes de l'employeur Respect des normes et des procédures de l'entreprise Respect du cycle budgétaire et comptable Respect des délais Obtention de toute information menant à la prise de décision
• Documents Guide de références Normes légales • Consignes ou de données particulières Procédures établies par l'organisation	• Comportements, attitudes et qualités attendus Discrétion, honnêteté, esprit d'analyse, autonomie, minutie, vigilance, sens de l'organisation, rigueur.
• Risques pour la santé et la sécurité Risque ergonomique Maux/douleur aux yeux • Facteurs de stress Les délais serrés La charge de travail La précision exigée	

TÂCHE 5 : Effectuer des activités administratives liées à la gestion des opérations et de la qualité

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Lieux de travail Dans un bureau Sur le lieu des opérations	• Résultat attendu par l'employeur Produit final respectant les normes et les exigences du client Constance dans la production et la qualité du produit
• Collaboration Individuellement Parfois en collaboration	• Attentes de l'employeur Respect des délais Respect du budget Respect du plan de production
• Supervision Sous la supervision d'un supérieur immédiat	• Comportements, attitudes et qualités attendus Assiduité, calme, perception des dangers, adaptation, rigueur, minutie, sens de l'organisation, vigilance.
• Équipements Ordinateur ou tablette, téléphone, imprimante, fournitures de bureau, logiciel, outil de mesure.	
• Documents Guide de fabrication Normes gouvernementales et de l'organisation Contrats du client	
• Consignes ou de données particulières Normes gouvernementales et de l'organisation Contrats/exigences du client	
• Risques pour la santé et la sécurité Risques liés au secteur d'activité de l'entreprise Accident de travail sur le lieu des opérations	
• Facteurs de stress Respect des délais Service après-vente Respect des critères d'assurance-qualité Exactitude	

TÂCHE 6 : Effectuer des activités administratives liées à la gestion des ressources matérielles et des services

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Lieux de travail Dans un bureau Possibilité de télétravail Sur la route	• Résultat attendu par l'employeur Commandes bien faites Travail de qualité
• Collaboration Individuellement Parfois en collaboration Avec les clients et les fournisseurs	• Attentes de l'employeur Efficacité Respect des délais Respect du protocole
• Supervision Parfois sous la supervision d'un supérieur immédiat	• Comportements, attitudes et qualités attendus L'ouverture d'esprit, la créativité, le sens de l'organisation, être responsable, prévoyant, esprit d'analyse, autonome, calme, capacité d'adaptation, débrouillardise et confidentialité.
• Équipements Ordinateur, téléphone, imprimante, fournitures de bureau, logiciel, photocopieur.	
• Documents Liste d'inventaire Bons de commande Liste de prix de l'entreprise Normes gouvernementales et de l'organisation	
• Consignes ou de données particulières Normes gouvernementales et de l'organisation	
• Risques pour la santé et la sécurité Risque ergonomique Maux/douleurs aux yeux	
• Facteurs de stress Les risques d'erreurs Les délais restreints La pression des autres intervenants	

TÂCHE 7 : Coordonner la réalisation de projets

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Lieux de travail Dans un bureau Possibilité de télétravail	• Résultat attendu par l'employeur Respect des échéanciers Qualité et rendement du travail
• Collaboration Individuellement	• Attentes de l'employeur Organisation des étapes du travail Application des règles et des procédures Atteinte des objectifs Logistique optimale
• Supervision Sous la supervision d'un supérieur immédiat ou d'un professionnel	• Comportements, attitudes et qualités attendus Rigueur, sens de l'organisation, efficacité, autonomie, esprit d'équipe, intégrité, minutie, patience, capacité d'adaptation
• Équipements Ordinateur, téléphone, imprimante, fournitures de bureau, logiciel, matériel de visioconférence.	
• Documents Documents de références de l'organisation Formulaires	
• Consignes ou de données particulières Procédures de l'organisation Normes gouvernementales et de l'organisation	
• Risques pour la santé et la sécurité Risque ergonomique Épuisement professionnel	
• Facteurs de stress Échéanciers serrés Outils de travail défectueux ou inadaptés	

3. Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de technicienne et de technicien en administration exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont été déterminés par les spécialistes de la profession présents à l'atelier. On a ensuite mis en relation ces connaissances, ces habiletés et ces comportements socioaffectifs avec les tâches et les opérations.

3.1 Connaissances

Les connaissances suivantes touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, à la communication, à la législation, aux technologies et aux diverses techniques nécessaires à l'exercice de la profession de technicienne et de technicien en administration.

Connaissances relatives aux langues et à la terminologie professionnelle

Un français écrit et oral de qualité est nécessaire pour exécuter l'ensemble des tâches des techniciennes et des techniciens en administration. Maîtriser le vocabulaire du domaine d'exercice de la profession permet de s'exprimer correctement, de façon juste, claire et précise, dans différentes situations et auprès de différents interlocuteurs. Les techniciennes et les techniciens en administration doivent comprendre le vocabulaire propre à certains domaines d'exercice de la profession. Par exemple, il leur faut connaître la terminologie médicale ou légale pour traiter des dossiers relatifs à des congés de maladie ou à des prestations d'invalidité.

Il importe également d'observer les règles de rédaction dans les communications écrites et la netiquette dans les échanges par courriel et sur Internet.

Quant à la langue anglaise, elle est utilisée dans certains cas, selon l'environnement de travail et le type d'organisation.

Connaissances en communication

De bonnes connaissances en communication facilitent les échanges. Les techniciennes et les techniciens en administration doivent connaître les règles qui entourent la communication par téléphone, par courriel et en personne dans différents contextes. Les bases de la communication interpersonnelle s'avèrent tout aussi importantes pour traiter avec différentes personnes. Une bonne compréhension des relations interpersonnelles et des comportements des acteurs en milieu de travail aide à gérer correctement les plaintes ou à intervenir adéquatement face à des situations difficiles ou conflictuelles.

Connaissances en mathématiques

Les techniciennes et les techniciens en administration doivent avoir de bonnes connaissances en mathématiques pour effectuer différents types de calculs comme :

- les calculs de taxes et calculs inverses de taxes;
- les calculs sur la base de taux horaire;
- les calculs et les analyses de ratios et de rendement;
- la validation de formules utilisées dans les logiciels;
- l'interprétation de résultats et de données statistiques;
- la prévision et le suivi budgétaire;
- les calculs de résultats financiers (surplus ou pertes).

Connaissances en administration

Les connaissances en administration constituent l'essence même du travail des techniciennes et des techniciens en administration. Elles servent, à des degrés divers, à planifier, organiser, coordonner, vérifier et assurer le suivi des activités inhérentes à leur profession, à l'intérieur des différentes fonctions d'une organisation : ressources humaines, ressources financières, ressources matérielles, communication marketing, production, gestion de projets. Des spécialistes présents à l'atelier ont souligné l'importance de connaître les particularités propres à son milieu de travail et à son domaine d'exercice, d'être au fait de la culture de l'organisation, de savoir « qui est qui ».

Connaissances en informatique et en bureautique

Les connaissances en informatique et en bureautique favorisent une utilisation optimale des technologies de l'information et des communications (TIC), des tableurs et des logiciels de traitement de textes, des bases de données, des systèmes de comptabilité, des logiciels de production ou de conception graphique, des outils de présentation et autres. Les techniciennes et les techniciens en administration doivent utiliser efficacement les téléphones intelligents, le réseau Internet et le Web, les outils de numérisation ainsi que les outils de travail et de stockage nuagique.

De plus, lorsqu'ils utilisent les outils informatiques et bureautiques, ces spécialistes doivent respecter le protocole de communication de la correspondance, des courriels et des divers documents produits en fonction des normes de rédaction, de mise en page, de production graphique, etc., en vigueur.

Connaissances relatives aux lois et à la réglementation

Les spécialistes affirment que les techniciennes et les techniciens en administration sont souvent appelés à traiter des données ou des informations à caractère légal ou prescriptif relatives à leur emploi et au domaine d'activités de leur employeur et, qu'à cet effet, elles et ils doivent savoir comment trouver, interpréter et appliquer ces prescriptions afin de satisfaire aux exigences légales.

Exemples de dispositions légales à connaître :

- Code des professions;
- Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre;
- Lois relatives aux ordres professionnels (pour connaître les limites légales de l'exercice d'une profession);
- Lois relatives à la CNESST;
- Conventions collectives (pour appliquer les articles correctement);
- Contrats des franchisés;
- Règles comptables.

3.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives énumérées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession :

- Prise de décision;
- Raisonnement logique;
- Conception de procédures;
- Résolution de problèmes;
- Planification d'activités.

3.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques particulières mentionnées par les spécialistes relativement à l'exécution et au contrôle des gestes et des mouvements de la profession réfèrent principalement à la dextérité manuelle, particulièrement utile lors de travaux sur un clavier d'ordinateur.

3.4 Habiletés perceptives

Aucune habileté perceptive particulière n'a été mentionnée par les spécialistes relativement aux capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment, par les sens, ce qui se passe dans son environnement.

3.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles. Pour la profession de technicienne et de technicien en administration, les comportements socioaffectifs les plus souvent mentionnés portent sur le plan interpersonnel et sur l'éthique professionnelle.

Plan interpersonnel

- Ouverture aux autres
- Adaptation aux personnes
- Soutien et collaboration
- Communication interpersonnelle
- Leadership
- Capacité de mobilisation
- Esprit d'équipe
- Maîtrise de soi
- Vigilance
- Polyvalence
- Capacité d'adaptation

Éthique professionnelle

- Respect de la personne
- Confidentialité
- Honnêteté et intégrité
- Respect des lois et des règles

Annexe 1 – Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)

Le tableau 1 propose des moyens de prévention pour chacun des risques connus liés à la profession de technicienne et de technicien en administration. Son contenu n'est pas exhaustif. Selon la Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, chapitre S-2.1), l'employeur a la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé de la travailleuse ou du travailleur et assurer sa sécurité ainsi que son intégrité physique. Plus précisément, il doit utiliser des méthodes et des techniques visant à reconnaître, à contrôler et à éliminer les risques pouvant nuire à la santé et à la sécurité de son personnel.

Catégories de risques

1. Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique
2. Risques physiques ou dangers d'ordre physique
3. Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique
4. Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique
5. Risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial
6. Risques liés à la sécurité ou danger pour la sécurité

Tableau 1 Risques liés à la santé et à la sécurité du travail de la profession TECHNICIENNE OU TECHNICIEN EN ADMINISTRATION

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1.1	1 - Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique		
	Déplacements sur le lieu des opérations	selon la nature des activités de l'entreprise	- Porter les équipements de protection individuels requis - Se conformer aux lois et règlements en vigueur ainsi qu'aux règles internes. - Respecter la signalisation.

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
2 - Risques physiques ou dangers d'ordre physique			
2.1	Énergie thermique		
	Chaleur dégagée par un ordinateur portable placé sur les cuisses.	- Une étude expérimentale en laboratoire utilisant des rats suggère des problèmes d'infertilité chez l'homme. - Érythème cutané	Installer l'ordinateur portable sur une table ou placer une plaque protectrice entre l'ordinateur et ses cuisses est suffisant pour couper la transmission des rayonnements.
2.2	Champs électromagnétiques des radiofréquences		
	- Émission de rayons électromagnétiques par la partie inférieure de l'ordinateur portable lorsqu'une alimentation électrique est utilisée - L'utilisation du Wi-Fi.	- Il n'y a pas encore de consensus scientifique concernant les effets chez l'humain. - Les études n'indiquent pas d'effets néfastes sur la santé à court ou à long terme lorsque les normes en vigueur sont respectées.	- Privilégier l'utilisation des batteries pour alimenter l'ordinateur portable, car elles émettent très peu de rayonnements. - Utiliser le portable avec un clavier et une souris filaires externes. Par principe de précaution : - Utiliser de préférence une connexion câblée et désactiver la fonction Wi-Fi sur l'ordinateur.

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
			• Éviter de travailler à côté d'une antenne émettant des signaux Wi-Fi. Il est préférable de laisser une distance minimale d'un mètre entre une telle antenne et son poste de travail.

3 - Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique

4 - Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique

4.1	Postures contraignantes • Utilisation de postes de travail informatiques. • Utilisation d'ordinateurs portables, en particulier à l'extérieur du bureau. • Mobilier mal adapté aux activités de travail ou aux caractéristiques morphologiques de la personne; mobilier mal ajusté • Mauvais aménagement du poste de travail.	• Fatigue. • Troubles musculosquelettiques (TMS), notamment aux membres supérieurs (tendinite, épicondylite, bursite et autres lésions en « ite »). • Maux de cou, d'épaules et de dos. • Fatigue visuelle	• Fournir le mobilier adéquat. Aménager le poste de travail et ajuster le mobilier en fonction des tâches à effectuer et des caractéristiques morphologiques de la personne. Voir tout document sur l'aménagement des postes informatiques. • Utiliser l'ordinateur portable avec un clavier et une souris externes. • Apprendre le doigté en vue d'éviter de fléchir le cou pour regarder le clavier.
-----	---	---	--

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
4.2	Travail soutenu en posture statique		
	• Utilisation de postes de travail informatiques. • Utilisation d'ordinateurs portables	• Fatigue. • Troubles musculosquelettiques (TMS), notamment aux membres supérieurs (tendinite, épicondylite, bursite et autres lésions en « ite »). • Maux de cou, d'épaules et de dos. • Fatigue visuelle	• Profiter des pauses prescrites pour se lever et bouger. • Penser l'aménagement du poste et l'organisation du travail pour multiplier les occasions de se lever (par exemple : ne pas mettre l'imprimante ou le classeur à la portée de la main). • Faire des micro-pauses. • Apprendre le doigté en vue d'éviter de fléchir le cou pour regarder le clavier.
4.3	Travail en vision de près et intermédiaire		
	• Fatigue visuelle résultant de la sollicitation soutenue des muscles responsables de la convergence, de l'accommodation et du réflexe pupillaire.	• Yeux qui piquent ou qui chauffent • Maux de tête • Délai perceptible de la mise au point	• À l'occasion d'un travail soutenu à l'écran, l'Association canadienne des optométristes recommande de faire pauses aux 20 minutes et de regarder à plus de 20 pieds pendant 20 secondes. • Éviter de placer l'écran face ou dos à une fenêtre.

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
			Régler le contraste et la luminance de l'écran à des niveaux assurant le confort visuel.
5 - Risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial			
5.1	Atteinte à la santé mentale		
	- Charge de travail - Autonomie décisionnelle - Justice organisationnelle - Conciliation travail/vie personnelle - Changement - Relations humaines	- Physiques (fatigue, TMS, troubles coronariens, trouble gastrique) - Psychologiques (anxiété, dépression, insatisfaction, démotivation, difficulté de concentration) - Comportementaux (dépendance, violence, accident)	Mettre en place des pratiques de direction, de gestion, de travail saines.
6 - Risques liés à la sécurité ou danger pour la sécurité			
6.1	Chute de plain-pied		
	Se prendre les pieds dans les fils du poste informatique	Risque de contusion, fracture, commotion	Attacher ou fixer les fils de façon à ne pas pouvoir s'y prendre les pieds.
6.2	Se frapper sur, être frappé par		
	Déplacements dans les zones réservées à la production ou à l'entreposage	Risque de contusion, fracture, commotion	- Porter les équipements de protection individuels requis - Se conformer aux lois et règlements en vigueur ainsi qu'aux règles internes. - Respecter la signalisation.

Le tableau 2 détermine l'importance des sources de risques des tâches effectuées par les techniciennes et les techniciens en administration. Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'importance (fréquence, durée, intensité) la plus élevée probable selon les sous-opérations présentées dans l'analyse de la profession.

Catégories de sources de risques

1. Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique
1. Risques physiques ou dangers d'ordre physique
2. Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique
3. Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique
4. Risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial
5. Risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité

Légende

- o : Le risque est nul
 + : Le risque est faible
 ++ : Le risque est modéré
 +++ : Le risque est élevé

Tableau 2 Importance des sources de risques reliées aux tâches et aux opérations de la profession de technicienne et de technicien en administration

Nº.	Tâches et opérations	Importance des sources de risques reliées ⁶					
		1	2	3	4	5	6
1 - Effectuer des activités administratives d'ordre général							
1.1	Participer à l'élaboration et à la mise en forme d'outils de collecte de données.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
1.2	Recueillir des données et de l'information.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
1.3	Collaborer à la gestion de données et de l'information.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
1.4	Procéder à l'évaluation, à l'élaboration ou à la modification de normes, de procédures et de méthodes de travail.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
1.5	S'assurer de l'application des normes, des procédures et des méthodes de travail.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
1.6	Veiller à l'application de lois, de règlements et d'ententes.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
1.7	Réaliser la conception et la production de documents correspondant à ses responsabilités.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
1.8	Faire le classement ou l'archivage des documents et de l'information, selon le cas.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+

⁶ Les données du tableau 2 font référence aux sources de risques mentionnées dans le tableau 1.

N°.	Tâches et opérations	Importance des sources de risques liées ⁶					
		1	2	3	4	5	6
1.9	Encadrer le travail du personnel de soutien.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
1.10	Effectuer la préparation et la gestion des réunions.	0		0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
2 - Effectuer des activités administratives liées à la gestion des ressources humaines							
2.1	Participer au processus de recrutement et d'embauche.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
2.2	Assurer l'accueil et l'élaboration du dossier des employés.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
2.3	Réaliser l'analyse et le suivi du dossier des employés.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
2.4	Assurer la formation des employés.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
2.5	Collaborer à la planification et à la gestion des effectifs.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
2.6	Faire l'élaboration et la gestion des contrats de travail ou des conventions collectives.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
2.7	Assurer la gestion des invalidités.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
2.8	Répondre aux questions des employés.	0	0	0	4.1+ 4.2+ 4.3+	5.1+	6.1+
3 - Procéder aux opérations liées au traitement de la paie							
3.1.	Recueillir les renseignements nécessaires.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
3.2 .	Analyser les données relatives à la paie.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
3.3	Assurer la production de paie.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
3.4	Produire les rapports et les paiements nécessaires.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
3.5.	Répondre aux questions des employés.	0	0	0	4.1+ 4.2+ 4.3+	5.1+	6.1+
4 - Participer aux activités liées à la comptabilité et à la gestion des ressources financières							
4.1	Contribuer à la planification, au suivi et au contrôle budgétaire.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
4.2.	Produire des états financiers.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
4.3.	Effectuer des opérations comptables et la tenue de livres.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
4.4.	Réaliser des analyses de comptes et de rapports.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
4.5.	Contribuer à la préparation du dossier de fin d'année.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
4.6.	Préparer des déclarations de revenus de particuliers et d'entreprises.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+

N°.	Tâches et opérations	Importance des sources de risques liées ⁶					
		1	2	3	4	5	6
4.7.	Faire des vérifications comptables.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
4.8.	Recouvrer les sommes dues auprès des clients.	0	0	0	4.1+ 4.2+ 4.3+	5.1+	6.1+
4.9.	Préparer des demandes de financement.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
4.10.	Évaluer les demandes de financement octroyées.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
5 - Effectuer des activités administratives liées à la gestion des opérations et de la qualité							
5.1.	Planifier la demande de produits et de services.	1.1 +	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+ 6.2+
5.2.	Participer à la coordination de la production.	1.1 +	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+ 6.2+
5.3.	Veiller à l'approvisionnement.	1.1 +	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+ 6.2+
5.4.	Assurer la gestion des inventaires.	1.1 +	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+ 6.2+
5.5.	Assurer la gestion des livraisons.	1.1 +	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+ 6.2+
5.6.	Assurer la gestion de la qualité.	1.1 +	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+ 6.2+
5.7.	Collaborer à la recherche et au développement.	1.1 +	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+ 6.2+
6 - Effectuer des activités administratives liées à la gestion des ressources matérielles et des services							
6.1.	Participer à l'aménagement des espaces de travail.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
6.2.	Sélectionner des fournisseurs et des sous-traitants.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
6.3.	Coordonner les activités de maintenance des terrains, des bâtiments et des espaces locatifs.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.2+
6.4.	Faire les achats.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
6.5.	Veiller à la réception de la marchandise.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
6.6.	Faire le suivi des contrats et des garanties.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
7 - Coordonner la réalisation de projets							
7.1.	S'informer des objectifs attendus ou à atteindre.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
7.2.	Planifier l'organisation d'un projet ainsi que les ressources nécessaires.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
7.3.	Organiser un projet.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+

N°.	Tâches et opérations	Importance des sources de risques reliées ⁶					
		1	2	3	4	5	6
7.4.	Assurer le bon déroulement du projet.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+
7.5.	Assurer le contrôle des résultats du projet.	0	0	0	4.1++ 4.2++ 4.3+	5.1+	6.1+

Bibliographie

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC (2017). *Information concernant la classe d'emploi technique 264 — Technicien en administration*, Direction des processus de qualification et de la mobilité, Gouvernement du Québec.

COMITÉ PATRONAL DE NÉGOCIATION DES COLLÈGES (2012). *Plan de classification — Personnel de soutien, technicienne ou technicien en administration*, Édition juin 2012, p.58 et 59.

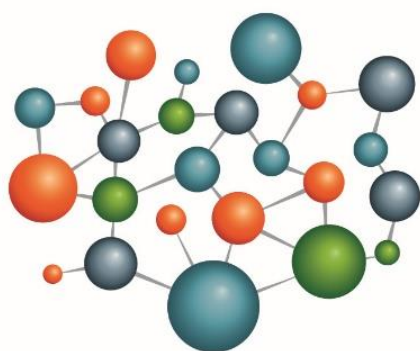
COMITÉ PATRONAL DE NÉGOCIATION POUR LES COMMISSIONS SCOLAIRES FRANCOPHONES (2015). *Plan de classification — Personnel de soutien, catégories des emplois de soutien : technique et paratechnique, administratif et manuel*, novembre 2015, 110 pages.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE et COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL (2008). *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse de profession*, Gouvernement du Québec, 46 pages.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2017). *Nomenclature des titres d'emploi, des libellés, des taux et des échelles de salaire du réseau de la santé et des services sociaux*, Direction générale adjointe des relations de travail et professionnelles, Gouvernement du Québec, version juin 2017, 320 pages.

SERVICE CANADA. EMPLOI-AVENIR QUÉBEC (2018). *Descriptions des professions – agents/agentes d'administration (1221)*, Gouvernement du Canada. [En ligne]. http://www.servicecanada.gc.ca/fra/qc/emploi_avenir/emploi_avenir.shtml.

SERVICE CANADA (2016). *Classification nationale des professions – Agents/agentes d'administration (1221)*, Gouvernement du Canada. [En ligne]. 2018. <https://www.canada.ca/fr/services/emplois/opportunités.html>.



education.gouv.qc.ca