

ANALYSE DE PROFESSION SECRETARIAT

Secteur de formation: Administration, commerce et informatique



ANALYSE DE PROFESSION SECRETARIAT

Secteur de formation: Administration, commerce et informatique



Équipe de production

L'analyse de la profession en secrétariat a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordonnatrice

Anne-Julie Roy
Chargée de projets
Secteur de formation Administration, commerce et informatique
Direction de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Analyste et animatrice

Élisabeth Szöts
Spécialiste en élaboration de programmes d'études

Secrétaire d'atelier et rédactrice du rapport

Julie Audet
Spécialiste en élaboration de programmes d'études

Spécialiste de l'enseignement

Marie-Claude Rivard
Centre de formation Compétences-2000
Commission scolaire de Laval

Responsable de l'ingénierie de formation

Sylvie Lavoie
Direction de l'Adéquation Formation-Emploi (cogestion)
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche
et de la Science

Spécialiste des risques en matière de santé et de sécurité au travail

Lucie Blain
Inspectrice - ergonomiste
Commission de la santé et de la sécurité du travail

Réviseur linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Responsable de la mise en pages et de l'édition

Sous la responsabilité de la Direction de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2015

ISBN 978-2-550-71421-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-71420-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

Remerciements

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des participantes et des participants à l'analyse de la profession.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport tient à remercier les spécialistes de la profession ainsi que les observatrices et les observateurs qui ont participé à cette analyse tenue à Lévis, les 30 et 31 janvier 2014.

Spécialistes de la profession

Josée Baulne
Chef de secrétariat
Commission scolaire des Draveurs
Gatineau

Nadine Gagné
Agente de soutien administratif
Cégep de Jonquière
Jonquière

Diane Béchard
Agente de secrétariat
Bibliothèque et archives nationales du Québec
Montréal

Marie-André Garant
Secrétaire de direction
Travailleuse autonome
Montréal

Lucie Benoît
Secrétaire d'école
Polyvalente Chanoine-Armand-Racicot
Commission scolaire des Hautes-Rivières
Saint-Jean-sur-Richelieu

Geneviève Grondin
Adjointe administrative
Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec
Région des Bois-Francs
Victoriaville

Caroline Berthiaume
Secrétaire de direction
Corporation du Fort Saint-Jean
Saint-Jean-sur-Richelieu

Micheline Lavallée
Secrétaire administrative
Centre de santé et de services sociaux du Nord de Lanaudière
Saint-Charles-Borromée

Josée Charbonneau
Adjointe administrative
Société des alcools du Québec
Québec

François Potvin
Adjoint administratif
Association du personnel de soutien administratif du Québec
Québec

Nicole V. Couture
Agente de secrétariat
Ministère des Transports du Québec
Sherbrooke

Andrée-Anne Rioux
Secrétaire
Groupe Pousse-Vert
Saint-Arsène

Carole Dupont
Adjointe exécutive
Bourse de Montréal
Montréal

Marie-Ève Sélesse
Adjointe administrative
ARO InterNational
Montréal

Caroline Marie Fidalgo
Secrétaire administrative
Ville de Boisbriand
Boisbriand

Observatrices et observateurs

Annie Auger
Directrice adjointe
CDE Collège
Campus de Drummondville

Dominic Boily
Directeur
Centre de formation professionnelle l'Oasis
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

Nicole Daigneault
Chargée de projets, formation professionnelle
Société de formation à distance des commissions scolaires du
Québec (SOFAD)
Montréal

Suzanne Doiron
Directrice adjointe à la formation professionnelle
Centres de formation professionnelle et d'éducation des adultes
Sorel-Tracy
Commission scolaire de Sorel-Tracy

Pierre Émond
Conseiller pédagogique
Centre de formation professionnelle Samuel-De Champlain
Commission scolaire des Premières-Seigneuries
Québec

Sonia Fradette
Coordonnatrice de la reconnaissance des acquis et des
compétences
Direction de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Julie Gravel
Conseillère en ingénierie de la formation
Direction de l'Adéquation Formation-Emploi
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la
Science et de la Technologie

Sylvie Lavoie
Responsable de l'ingénierie de formation
Direction de l'Adéquation Formation-Emploi
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche
et de la Science

Suzanne Métras
Chargée de projets
Direction des programmes techniques et de la formation continue
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la
Science et de la Technologie

Madeleine Nadeau
Conseillère pédagogique
Centre de formation professionnelle 24-Juin
Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke

Julie Osborne
Directrice adjointe
Centre Administration, commerce et secrétariat de Gatineau
Commission scolaire des Draveurs
Gatineau

Bertrand Rainville
Chargé de projets
Direction de l'Adéquation Formation-Emploi
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la
Science et de la Technologie

Raffaella Savignano
Responsable du programme de secrétariat
Shadd Health & Business Centre
English Montreal School Board

TABLE DES MATIÈRES

Glossaire.....	1
Introduction.....	3
1 Caractéristiques significatives de la profession.....	5
1.1 Définition de la profession.....	5
1.2 Appellations d'emploi.....	6
1.3 Cheminement de carrière et fonctions connexes.....	7
1.4 Nature du travail.....	7
1.5 Conditions de travail.....	8
1.6 Organisation du travail et contexte d'exercice.....	8
1.7 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière.....	10
1.8 Législation et réglementation.....	11
1.9 Changements à venir dans la profession.....	12
1.10 Présence des hommes dans la profession.....	12
1.11 Références bibliographiques.....	12
2 Analyse des tâches et des opérations.....	13
2.1 Tableau des tâches et des opérations.....	14
2.2 Description des opérations et des sous-opérations.....	17
2.3 Définition des fonctions.....	28
2.4 Description des conditions et des exigences de réalisation.....	28
3 Données quantitatives sur les tâches.....	41
3.1 Occurrence des tâches.....	41
3.2 Temps de travail.....	42
3.3 Importance des tâches.....	43
3.4 Difficulté des tâches.....	44
4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs.....	45
4.1 Connaissances.....	45
4.2 Habiletés cognitives.....	46
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques.....	47
4.4 Habiletés perceptives.....	47
4.5 Comportements socioaffectifs.....	47
5 Niveaux d'exercice.....	49
Annexe 1 Appellations d'emploi.....	51
Annexe 2 Suggestions relatives au programme de formation.....	53
Annexe 3 Suggestions relatives à la formation continue.....	55
Annexe 4 Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST).....	57

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, des habiletés et des 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 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 impact déterminant sur la réalisation de la tâche et font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité du 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, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et elle est définie 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 de cette 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, occupation.

Résultats du travail

Les résultats du travail sont 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.

Introduction

La décision de tenir un atelier d'analyse de la profession de secrétaire fait suite à un état de situation qui a été produit à l'égard du programme d'études en secrétariat ainsi qu'à une analyse comparative avec les deux programmes de spécialisation qui y sont liés, soit l'attestation de spécialisation professionnelle (ASP) en secrétariat juridique et l'ASP en secrétariat médical. Cet examen, jumelé aux commentaires de certains partenaires, a permis de relever un écart manifeste entre l'exercice de la profession et le contenu du programme de formation. La révision du programme d'études s'est révélée nécessaire pour en assurer la pertinence à long terme.

L'analyse de profession est une étape essentielle dans le processus ministériel de révision de programmes, puisqu'elle permet de tracer le portrait le plus fidèle possible de la profession. Pour ce faire, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) a convié des spécialistes de la profession à se réunir pour un atelier de travail de deux jours. Le mandat du groupe formé pour l'analyse de la profession consistait à définir la profession considérée dans son ensemble et à en indiquer les grandes caractéristiques, à décrire le travail en précisant les tâches et les opérations, les conditions et les exigences de réalisation, à fournir des données quantitatives sur ces tâches, ainsi qu'à préciser les connaissances, les habiletés et les comportements requis pour exercer la profession. Le rapport reprend chacun de ces points. Le document a été validé par les spécialistes qui ont participé à l'atelier d'analyse de la profession.

Cette analyse a été réalisée d'après les concepts du *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*. Il est important de préciser que la description présentée dans ce rapport cible les tâches effectuées dans le contexte du plein exercice de la profession.

Plan d'échantillonnage

Sept variables ont présidé à la constitution de l'échantillon pour obtenir un portrait exhaustif de la profession de secrétaire (CNP 1241), telle qu'exercée sur le marché du travail. Elles ont été choisies dans une perspective de pertinence et d'exhaustivité des informations recherchées lors de l'analyse de profession (AP).

Le plan d'échantillonnage pour la composition de l'atelier d'analyse de la profession de secrétaire comportait les variables suivantes : les secteurs public et privé, le secteur d'activité économique, la taille de l'entreprise, la provenance géographique, la syndicalisation, le poste occupé, le statut d'emploi, le nombre d'années d'expérience et le sexe.

1 Caractéristiques significatives de la profession

1.1 Définition de la profession

La présente analyse se limite au secrétariat général, excluant le secrétariat juridique, le secrétariat médical et les autres spécialisations.

Le personnel de secrétariat, aussi appelé « secrétaires » dans le présent rapport, veille à l'exécution du travail quotidien et assume, de façon autonome, des tâches administratives pour seconder les gestionnaires et les professionnels. Ces personnes travaillent dans les secteurs privé, public et parapublic et peuvent offrir des services en sous-traitance. Leurs responsabilités varient selon le type et la taille de l'entreprise. Elles sont des personnes-ressources dans leur milieu de travail et agissent à titre d'agentes ou agents de liaison entre les différents services de l'entreprise.

Les tâches de secrétariat consistent à saisir des textes et des données à l'ordinateur, à rédiger des documents et à concevoir des présentations, des tableaux, des graphiques et des modèles de documents, avec ou sans indications. De plus, les secrétaires révisent ou mettent en forme des documents saisis par une tierce personne et peuvent traduire des textes à l'occasion. Elles corrigent les textes, font la mise en page, relient et distribuent les documents. Le personnel de secrétariat doit également veiller à la qualité des documents produits en tout temps, en vérifiant l'orthographe, la syntaxe et l'application des règles grammaticales.

En plus de produire des documents de qualité, le personnel de secrétariat effectue les tâches suivantes : répondre à la clientèle par téléphone, par courriel, par télécopieur ou en personne; assurer le suivi de la correspondance; organiser des réunions et des événements de plus ou moins grande envergure; effectuer la gestion documentaire en ouvrant, en classant et en tenant à jour des dossiers et des registres traditionnels et informatisés; fournir du soutien technique à l'occasion pour l'utilisation de l'équipement et l'intégration du nouveau personnel; tenir à jour les agendas en fixant et en confirmant les rendez-vous; contribuer à la gestion des ressources matérielles du bureau; effectuer des opérations comptables comme la tenue des livres, les dépôts bancaires ainsi que le suivi des comptes fournisseurs et des comptes clients; créer ou actualiser des médias virtuels pour la circulation de l'information sur des sites Internet ou sur des réseaux sociaux.

Dans le cadre de ses fonctions, le personnel de secrétariat utilise des appareils de télécommunication, des outils technologiques, des documents de référence, du matériel de bureau et des fournitures. Parmi les outils technologiques utilisés, mentionnons notamment l'ordinateur et sa plateforme, le système d'exploitation, les logiciels courants ou propres à l'entreprise, et l'accès intranet ou Internet pour la messagerie électronique, les recherches et autres activités.

1.2 Appellations d'emploi

La profession à l'étude correspond au groupe 1241 de la Classification nationale des professions (CNP). Les appellations d'emploi sur le marché du travail sont multiples. Plus de trente appellations sont répertoriées à Ressources humaines et Développement des compétences Canada ainsi qu'à Emploi-Québec (Information sur le marché du travail [IMT]) (annexe 1). On en dénombre une centaine à l'Association du personnel de soutien administratif du Québec.

Les appellations qui suivent désignent les postes occupés par les spécialistes de la profession participant à l'atelier, depuis le début de leur carrière. Le nombre entre parenthèses indique la fréquence d'apparition de ces appellations. Les appellations sont inscrites selon le sexe de la personne qui a occupé le poste.

- Secrétaire (20) : secrétaire, secrétaire administrative, secrétaire au service à la clientèle, secrétaire aux ventes, secrétaire de direction;
- Adjointe ou adjoint (16) : adjointe administrative et adjoint administratif, adjointe à la gestion, adjointe exécutive, adjointe à la direction, adjointe à la coordination;
- Commis (5) : commis comptable, commis de bureau, commis à la paye;
- Réceptionniste (5) : réceptionniste, secrétaire réceptionniste;
- Technicienne (3) : technicienne en administration, technicienne de bureau;
- Agente (3) : agente de bureau, agente de secrétariat, agente de soutien administratif;
- Préposée (3) : préposée aux achats, préposée à l'admission, préposée aux télécommunications;
- Collaboratrice (2);
- Chef de secrétariat (1);
- Téléphoniste (1);
- Coordonnatrice (1).

Pour cette profession au Canada, la CNP retient l'appellation d'adjointe administrative ou adjoint administratif. Pour la profession au Québec, l'IMT emploie l'appellation de secrétaire. Selon les spécialistes de la profession participant à l'atelier, l'appellation employée est souvent associée à un niveau de rémunération, principalement dans les entreprises où le personnel de secrétariat est syndiqué. Cependant, certaines personnes disent avoir accédé à un poste d'adjointe administrative dès leur entrée en poste dans d'autres entreprises. Une des grandes entreprises représentées dans le groupe remplacera l'appellation de secrétaire par celle d'adjointe administrative à la signature de la prochaine convention collective. De plus, en 2013, la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec a modifié sa raison sociale pour devenir l'Association du personnel de soutien administratif du Québec, notamment pour élargir son effectif. Une personne allègue qu'il serait imprudent de faire disparaître l'appellation de secrétaire, puisque le poste d'adjointe administrative est d'un niveau hiérarchique supérieur dans certaines entreprises.

La majorité des spécialistes de la profession privilégient l'appellation d'adjointe administrative ou adjoint administratif, celle de secrétaire ne rendant plus justice au degré de responsabilité qui leur est confié. Depuis plusieurs années, de nouvelles tâches s'ajoutent en raison des développements informatiques. Une personne appuie ces propos en précisant que l'appellation d'adjointe administrative et adjoint administratif englobe toutes les fonctions exercées par les personnes présentes à l'atelier.

À la lumière des commentaires des participantes et des participants, le Ministère prend acte de la complexité de la situation. Des recherches ultérieures permettront de documenter le sujet et de se positionner en ce qui a trait à l'appellation d'emploi.

L'ensemble des participantes et des participants ont convenu d'utiliser l'appellation de secrétaire pour l'atelier et le rapport d'analyse de profession, comme l'avait proposé l'équipe de production.

1.3 Cheminement de carrière et fonctions connexes

Le personnel de secrétariat commence souvent sa carrière en occupant des postes lui permettant de se familiariser avec l'entreprise, pour ensuite progresser vers des fonctions de plus en plus complexes. Selon les possibilités d'avancement dans l'entreprise, ses compétences, son intérêt, son investissement professionnel ainsi que sa participation à des activités de formation, il pourra accéder à des postes de direction. Dans les milieux syndiqués, la personne gravira les divers échelons par cumul d'années d'expérience.

Les fonctions connexes font référence aux postes qui ne sont pas inclus sous le code 1241 de la CNP ou qui permettent d'évoluer dans le domaine. Il s'agit des fonctions d'agentes ou agents d'administration (1221), d'adjointes ou adjoints de direction (1222), d'adjointes administratives juridiques ou adjoints administratifs juridiques (1242), d'adjointes administratives médicales ou adjoints administratifs médicaux (1243) et de sténographes judiciaires, transcriptrices médicales ou transpositeurs médicaux et personnel assimilé (1251).

Les spécialistes de la profession mentionnent avoir assumé d'autres fonctions connexes comme celles de technicienne ou technicien en administration, de commis-comptable, d'adjointe ou adjoint au service des communications pour la traduction, d'adjointe ou adjoint aux relations publiques pour l'organisation d'événements, d'adjointe aux achats comme magasinière ou magasinier, d'acheteuse ou acheteur, et d'adjointe ou adjoint aux ressources humaines à titre de soutien dans le processus d'embauche. L'évolution vers ces autres emplois nécessite souvent d'obtenir un diplôme complémentaire, notamment le diplôme d'études collégiales en techniques de bureautique pour la fonction de technicienne ou de technicien.

1.4 Nature du travail

Les spécialistes de la profession ont précisé que leur travail avait beaucoup changé dans les dernières années, en raison de l'utilisation accrue de l'ordinateur. Les personnes pour qui les secrétaires travaillent composent et saisissent maintenant elles-mêmes leurs textes. Le temps consacré autrefois à la saisie des textes est maintenant utilisé à d'autres fins. Les secrétaires se sont ainsi vues confier de nouvelles tâches et de nouveaux dossiers.

Le personnel de secrétariat est présent dans tous les secteurs d'activité économique et tous les types d'entreprises de petite, de moyenne et de grande envergure, et ce, dans les secteurs privé, public et parapublic. À titre d'exemple, les spécialistes de la profession ont nommé des organismes ou des entreprises dans les milieux scolaires, municipaux, financiers, gouvernementaux, associatifs et environnementaux. Les secrétaires travaillent également dans les domaines de la santé, des loisirs, de la vente de produits ou de services, de l'agriculture, de la coopération internationale, etc. Le personnel de secrétariat joue parfois un rôle clé dans les conseils d'administration.

Ces personnes assument des responsabilités très variées selon l'envergure de l'entreprise, l'organisation du travail et leurs compétences. L'utilisation répandue des nouvelles technologies accroît leurs responsabilités sur le plan de la gestion et de l'information. À titre d'exemple, les personnes présentes à l'atelier d'analyse de la profession ont énuméré une série d'activités faisant partie de leur réalité quotidienne au travail :

- la participation à différents comités pour la planification et l'organisation du travail, la production de rapports et le suivi des activités;
- la gestion des appels téléphoniques;
- la vérification de la disponibilité du personnel, des absences et des feuilles de temps;
- la gestion des agendas, de la correspondance et des réservations;
- les services offerts aux étudiantes et étudiants (information, inscription);
- le contrôle de la qualité des documents avant leur diffusion;
- la réception, l'acheminement et le suivi des plaintes des citoyennes et des citoyens;

- la gestion des signatures et des approbations requises pour les documents légaux;
- le suivi financier de différents dossiers et la comptabilité;
- la gestion des inscriptions et des services aux membres;
- l'organisation des déplacements du personnel;
- l'organisation d'événements;
- la construction et la mise à jour du site Web de l'entreprise.

Les personnes présentes mentionnent que les secrétaires doivent faire preuve d'une très grande polyvalence en raison de la diversité des compétences requises et de la capacité d'adaptation nécessaire.

1.5 Conditions de travail

Emploi

Selon l'IMT en ligne, la profession connaît un roulement élevé de la main-d'œuvre et les départs à la retraite sont nombreux. Elle se trouve parmi les professions les plus en demande actuellement dans l'ensemble du Québec. La main-d'œuvre qualifiée est recherchée.

Le nombre d'heures de travail dans ce domaine varie selon les entreprises. Il se situe entre 32 et 42 heures par semaine, et peut atteindre 60 heures dans des cas d'exception. Selon les entreprises, ces cas d'exception surviennent en fin de période financière, lors d'appel d'offres, en fin de projet, durant la session parlementaire, lors d'assemblées générales, lors d'événements, avant et pendant la rentrée scolaire, avant la période de Noël ou avant les vacances. Pour la moitié des personnes présentes, les heures supplémentaires sont fréquentes et rémunérées. Dans certains cas, l'employeur offre plutôt du temps compensatoire ou une prime.

Rémunération

Selon l'IMT en ligne, le salaire horaire du personnel de secrétariat en 2010-2012 varie de 14,00 \$ à 21,99 \$, ce qui représente un salaire annuel de 28 000 \$ à 45 000 \$ selon le nombre d'heures travaillées. Les spécialistes de la profession mentionnent que le revenu varie passablement d'un employeur à l'autre, d'un milieu à l'autre et d'une fonction à l'autre. Devant cet état de fait, il est nécessaire de négocier son salaire, selon l'avis de certaines personnes. Dans certains organismes à but non lucratif, le salaire peut être tributaire du nombre de membres inscrits. Les avantages sociaux varient également. À ce titre, outre les vacances et les congés payés, les personnes présentes mentionnent les assurances collectives comprenant les soins dentaires ou non, la formation, la possibilité de devenir actionnaire dans la compagnie et autres.

1.6 Organisation du travail et contexte d'exercice

Généralement, le personnel de secrétariat travaille seul et en collaboration avec les membres du personnel, au besoin. Son degré d'autonomie est très élevé, parfois même dès son arrivée en poste. Le travail se fait sans supervision pour la plupart des tâches, et avec validation par la personne en autorité lorsque le travail l'exige. Les spécialistes de la profession disent entretenir des relations professionnelles avec leur employeur, la supérieure immédiate ou le supérieur immédiat, les collègues ainsi que la clientèle, selon le cas.

L'environnement de travail du personnel de secrétariat varie selon le type d'entreprise. Comme ces personnes exercent leur profession dans tous les secteurs d'activité économique, les contextes sont multiples. À titre d'exemples, les environnements suivants ont été mentionnés par les spécialistes de la profession : les chariots à livres et l'atmosphère silencieuse des bibliothèques; les multiples classeurs et les espaces réduits dans un environnement surexploité du domaine médical; les bureaux à aire ouverte, bruyants et achalandés des établissements scolaires; les bureaux à cloisons des ministères; un environnement d'entrepôt dans lequel le personnel de manutention est majoritairement masculin; les espaces spacieux d'une entreprise comprenant un hall d'entrée, une salle de conférence et de grands bureaux.

Les risques pour la santé et la sécurité qui sont liés aux exigences physiques et mentales du travail de secrétariat seront détaillés ultérieurement dans le rapport. Globalement, le travail de secrétariat est exigeant pour les yeux, la posture, les articulations, la concentration et le système nerveux, qui peut être affecté par l'agressivité de la clientèle, le harcèlement, le stress et le surmenage. Il arrive parfois que les personnes aient à déplacer des boîtes ou du matériel lourd.

Le tableau suivant présente l'équipement utilisé par le personnel de secrétariat. Deux personnes ont mentionné l'utilisation d'un système de localisation (GPS) pour enregistrer les déplacements du personnel ou pour du travail sur la route, mais l'utilisation de ce système n'est pas courante dans la profession.

Catégories d'équipement	Liste énumérée par les spécialistes de la profession	
Appareils de télécommunication	<ul style="list-style-type: none"> - Système de téléphonie - Casque d'écoute et de communication - Téléphone intelligent et cellulaire - Télécopieur 	<ul style="list-style-type: none"> - Téléavertisseur - Système d'audioconférence - Système de vidéoconférence
Documents de référence sur support papier ou électronique	<ul style="list-style-type: none"> - Dictionnaires français et anglais - Grammaires - Ouvrage <i>Le français au bureau</i> - Codes typographiques - Bottins internes - Annuaires téléphonique et postal - Manuels d'utilisation de l'équipement de bureau - Manuels de procédures administratives - Catalogues internes et catalogues de fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Agendas - Formulaires - Organigrammes - Fichiers d'adresses - Modèles de comptes rendus et de procès-verbaux - Listes d'hôtels, de compagnies de transport, de traiteurs, de salles - Tous les outils en ligne : site de l'Office québécois de la langue française, dictionnaires de synonymes, définitions, etc.
Fournitures	<ul style="list-style-type: none"> - Papier - Dateurs - Bloc-notes - Crayons, stylos et surligneurs - Gommages à effacer - Bâtons de colle - Étiquettes autocollantes - Rubans adhésifs 	<ul style="list-style-type: none"> - Trombones - Chemises pour classement - Enveloppes de différentes tailles - Ciseaux - Tapis de souris - Perforatrices - Dégrafeuses, agrafeuses et agrafes
Matériel de bureau et mobilier	<ul style="list-style-type: none"> - Bureau - Chaise - Appareil de timbrage - Calculatrice - Déchiqueteuse - Étiqueteuse 	<ul style="list-style-type: none"> - Plastifieuse - Relieuse - Bac de récupération - Bibliothèque - Classeur ou système de classement
Matériel informatique	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinateur et ses périphériques - Ordinateur portatif à écran tactile ou non - Tablette - Numériseur - Imprimante 	<ul style="list-style-type: none"> - Photocopieur - Modem - Projecteur électronique - Supports de stockage amovibles comme les clés USB, les disques durs externes

Catégories d'équipement	Liste énumérée par les spécialistes de la profession	
Logiciels	<ul style="list-style-type: none"> - Traitement de texte - Correction orthographique et grammaticale - Tableur - Présentation - Base de données - Courrier électronique - Moteur de recherche sur Internet - Comptabilité - Gestion de l'image (Photoshop, Publisher, etc.) - Sites de partage sécurisés pour documents informatiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion documentaire - Partage d'agendas - Gestion de la relation client (CRM en anglais) - Gestion Intranet - Gestion de contenus sur le Web - Application pour les fichiers PDF - Présentation pour vidéoprojecteur et formation en ligne (Beamer), - Applications diverses, parfois propres à l'entreprise¹

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

Cette section est extraite de l'IMT en ligne. Les spécialistes de la profession se sont dit en accord avec les renseignements présentés et ont complété l'information, le cas échéant.

Conditions d'entrée

Différentes conditions sont exigées à l'embauche, le groupe ayant retenu les suivantes :

- Le diplôme d'études professionnelles (DEP) en secrétariat, le diplôme d'études collégiales (DEC) ou l'attestation d'études collégiales (AEC) en techniques de bureautique sont habituellement exigés, selon les responsabilités confiées dans l'entreprise.
- La maîtrise de la grammaire, de la ponctuation et de l'orthographe est nécessaire.
- La connaissance des principaux logiciels de bureautique (Excel, Word, PowerPoint, etc.) est exigée.
- Des connaissances en comptabilité sont parfois demandées.
- L'expérience est un atout.
- Le bilinguisme peut être exigé.
- La vitesse de frappe est testée dans la majorité des cas lors de la sélection.
- La connaissance du secteur de l'emploi et l'utilisation des logiciels spécialisés propres à l'entreprise sont des atouts.

Selon l'IMT en ligne, la débrouillardise, la minutie, la discrétion et le sens de l'initiative sont des qualités personnelles recherchées par les employeurs, de même que la capacité à travailler sous pression, à apprendre rapidement et à respecter les échéanciers. Les spécialistes de la profession ont tenu à ajouter la rapidité d'exécution et la confidentialité pour compléter cette information.

À ces caractéristiques s'ajoutent l'autonomie, la polyvalence et la proactivité, c'est-à-dire la capacité à anticiper les problèmes et à prendre les mesures nécessaires pour y faire face de manière positive.

¹ **LIVELINK** : Une voûte documentaire structurée permettant de gérer électroniquement tous les documents produits et reçus. Elle permet un partage de données des dossiers virtuels, etc.

GPL : Gestionnaire des plaintes qui permet de suivre, de produire, de vérifier et de quantifier les plaintes, les demandes d'intervention, les demandes de renseignements et les commentaires.

CLASSEMENT : À l'aide d'Acrobat 9 Pro, procéder à la reconnaissance de texte et classer la documentation selon les procédures établies pour chacun des services.

GCO : Logiciel de gestion de la correspondance pour inscrire, acheminer, suivre, modifier et fermer le dossier après s'être assuré que tout le cheminement approprié a été effectué par la personne responsable dudit dossier (professionnel, chef de service, etc.). Ceci permet aux autorités de prendre connaissance du suivi effectué après avoir transmis une commande aux unités administratives.

De plus, la personne doit user de créativité pour résoudre les problèmes, chercher de nouveaux outils, établir des procédures et faire face aux urgences. Elle doit aussi être capable de communiquer avec diplomatie, ouverture d'esprit, empathie et patience puisqu'on la considère comme la personne de référence pour les conseils d'administration et un des pivots de la communication de l'entreprise. Finalement, l'employeur recherche la stabilité et la loyauté de la personne compte tenu de l'importante rotation de personnel dans ce domaine.

La période de probation varie généralement de trois à six mois et peut aller jusqu'à deux ans dans certains cas. Il existe aussi d'autres conditions d'embauche particulières à ce secteur d'activité, comme l'enquête de crédit et l'enquête criminelle au gouvernement et en milieu militaire. Dans d'autres endroits, on peut exiger des références et un examen médical.

Perspectives d'emploi et possibilités d'avancement

Selon l'IMT en ligne, la demande de main-d'œuvre prévue demeure modérée pour 2012 à 2016. Elle est essentiellement attribuable à la mobilité interprofessionnelle, c'est-à-dire que des personnes quittent ce secteur pour se tourner vers une autre profession. Compte tenu de cette demande et du taux de chômage modéré, les perspectives d'emploi sont acceptables. Par contre, les spécialistes de la profession sont plutôt d'avis que les perspectives d'emploi sont bonnes, et même très bonnes dans les régions, puisque les postes accessibles sont multiples et qu'il existe un fort taux de roulement du personnel dans ce domaine. Cependant, dans les plus grandes entreprises, le personnel de secrétariat doit souvent travailler pour plusieurs personnes dans une même unité. Cet état de fait peut avoir comme conséquence de diminuer le nombre de postes accessibles.

Les possibilités d'avancement varient d'un milieu à l'autre. Dans les milieux syndiqués, on cumule les années d'expérience pour gravir les échelons, comme il a été mentionné précédemment. Dans les autres milieux, les façons de faire varient. Certaines personnes présentes disent avoir acquis un poste de direction dans les cinq premières années de leur carrière. D'autres mentionnent que, dans les petites entreprises, la personne joue un rôle de secrétaire de direction dès son entrée en poste puisqu'elle est seule pour effectuer l'ensemble des tâches administratives. Dans ce cas, la personne doit changer d'employeur si elle veut progresser dans sa carrière. Par ailleurs, l'obtention d'autres diplômes peut rendre accessibles des postes techniques ou des postes de gestion. Une personne mentionne un certain plafonnement après un grand nombre d'années d'expérience, ce qui donne l'impression de ne plus pouvoir progresser. Il est alors possible de se tourner vers d'autres domaines comme l'enseignement, le service à la clientèle et les communications.

Le travail autonome est aussi une façon de cheminer dans la carrière. La personne effectue un travail pour lequel sa cliente ou son client s'engage à lui payer le prix convenu. En secrétariat, on trouve des pigistes qui font de la saisie de textes, de la traduction, de la composition, de l'aide aux travaux scolaires, etc. Il existe aussi des agences qui fournissent des services en télétravail à partir d'une banque de pigistes. Le travail autonome peut constituer un revenu d'appoint ou le principal revenu. Dans ce dernier cas, la personne travaille à son compte. Ce type de travail est approprié pour les personnes polyvalentes qui aiment les défis.

1.8 Législation et réglementation

L'exercice du travail de secrétaire n'est pas régi par un ordre professionnel ni encadré par une norme, des lois ou un comité sectoriel de main-d'œuvre. Trois associations encadrent la profession :

- Association du personnel de soutien administratif du Québec;
- Association des adjoints administratifs du Canada;
- International Association of Administrative Professionals.

Les secrétaires sont syndiquées dans la moitié des entreprises représentées à l'atelier, principalement dans les entreprises de plus grande taille.

Parmi les spécialistes de la profession, la moitié doivent produire des rapports dans le cadre de demandes de prestations d'assurance-emploi et d'indemnités de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

1.9 Changements à venir dans la profession

Le travail de secrétariat se transforme de plus en plus en services partagé, c'est-à-dire que le personnel travaille pour différents gestionnaires dans une même unité ou que l'entreprise loue des services partagés avec d'autres entreprises. Selon une participante, ce mode de travail partagé amène une perte sur le plan des connaissances historiques relatives à l'entreprise.

Les nouveautés technologiques se multipliant, le personnel de secrétariat doit continuellement mettre à jour ses connaissances et apprendre rapidement et de façon autonome. À titre de nouveautés, les personnes présentes ont mentionné les téléphones intelligents, les tablettes électroniques, les ordinateurs portatifs avec écran tactile, la téléphonie sur IP, les plateformes infonuagiques, les multiples applications disponibles sur Internet pour partager des fichiers ou des agendas, planifier des rencontres ou travailler en temps réel sur un même document, etc.

Le monde virtuel transforme le travail de secrétariat. Les secrétaires doivent assumer de nouvelles tâches, comme la réalisation et la mise à jour des médias d'information virtuels de l'entreprise. Le télétravail et le bureau virtuel s'inscrivent comme une tendance qui nécessite de porter un soin particulier à la sécurité des accès à distance. Le déménagement des entreprises vers les pays en émergence entraîne l'assistance virtuelle à de très grandes distances. L'utilisation du téléphone intelligent et de la tablette devient courante et oblige parfois le personnel de secrétariat à garder les appareils avec soi en tout temps.

Les actions écologiques sont encouragées pour assurer le développement durable. Les entreprises favorisent de plus en plus la virtualisation de la documentation plutôt que son maintien sur un support physique, et ce, afin de susciter l'adoption de comportements plus responsables. La signature électronique dite « du bureau vert » va également en ce sens, mais elle n'est pas valable partout et tarde à s'implanter.

La mondialisation amène une augmentation du recours à diverses langues : le français, l'anglais, l'espagnol et même l'arabe, le mandarin et d'autres langues asiatiques.

Les ententes avec l'employeur pour bénéficier de l'horaire variable sont très répandues.

1.10 Présence des hommes dans la profession

Cette profession est majoritairement exercée par des femmes. Selon l'IMT en ligne, le pourcentage d'hommes ne serait que de 1 à 2 %.

1.11 Références bibliographiques

Les ouvrages utilisés aux fins de la rédaction du rapport sont les suivants :

- EMPLOI-QUÉBEC. *Information sur le marché du travail, IMT*, [En ligne]. [<http://imt.emploiquebec.net>].
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Rapport d'analyse de situation de travail en secrétariat*, 1996.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Rapport d'analyse de profession du personnel de soutien administratif pour les petites et moyennes entreprises*, 2011.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT et COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL, MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*, 2008.
- RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA. *Classification nationale des professions*, [En ligne]. [<http://www5.hrsdc.gc.ca>].

2 Analyse des tâches et des opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches de secrétariat et ont précisé les opérations qui les composent.

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.

Cette analyse des tâches est réalisée 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 secrétaires.

Les personnes présentes ont décrit les tâches et les opérations qu'elles effectuent dans leur milieu de travail. Le tableau qui figure à la section 2.1 est le fruit d'un consensus de l'ensemble du groupe. Les tâches sont numérotées de 1 à 11 dans l'axe vertical du tableau. Les opérations sont numérotées dans l'axe horizontal du tableau. Elles renvoient la plupart du temps à la séquence d'exécution de la tâche.

On trouvera à la section 2.2 de l'information supplémentaire concernant les sous-opérations, soit les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail.

Voici les onze principales tâches exercées par le personnel de secrétariat :

- Tâche 1 Répondre à la clientèle;
- Tâche 2 Assurer le suivi de la correspondance;
- Tâche 3 Produire des documents;
- Tâche 4 Effectuer les opérations liées à la tenue de rencontres;
- Tâche 5 Coordonner la tenue d'événements;
- Tâche 6 Effectuer de la gestion documentaire;
- Tâche 7 Fournir du soutien technique;
- Tâche 8 Tenir à jour les agendas;
- Tâche 9 Contribuer à la gestion des ressources matérielles du bureau;
- Tâche 10 Effectuer des opérations comptables;
- Tâche 11 Créer ou actualiser des médias d'information virtuels.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
1 RÉPONDRE À LA CLIENTÈLE	1.1 Accueillir la clientèle	1.2 Cibler les besoins	1.3 Acheminer les demandes	1.4 Traiter les demandes
	1.5 Faire un suivi des demandes			
2 ASSURER LE SUIVI DE LA CORRESPONDANCE	2.1 Traiter la correspondance	2.2 Produire des textes	2.3 Expédier de la correspondance	2.4 Effectuer des envois massifs
	2.5 Tenir à jour les dossiers de la messagerie électronique			
3 PRODUIRE DES DOCUMENTS	3.1 Recueillir l'information nécessaire	3.2 Organiser l'information	3.3 Préparer les documents	3.4 Assurer la qualité des documents produits
	3.5 Faire approuver les documents	3.6 Diffuser les documents		
4 EFFECTUER LES OPÉRATIONS LIÉES À LA TENUE DE RENCONTRES	4.1 Vérifier les disponibilités des personnes concernées	4.2 Confirmer le but, le lieu, la date et l'heure de la rencontre	4.3 Réserver les lieux de rencontre	4.4 Réserver le matériel et les ressources nécessaires
	4.5 Préparer les documents	4.6 Inviter les personnes ciblées	4.7 Prendre des notes au cours de la rencontre	4.8 Produire le compte rendu ou le procès-verbal
	4.9 Diffuser le compte rendu ou le procès-verbal	4.10 S'assurer de la propreté des lieux à la fin de la rencontre		
5 COORDONNER LA TENUE D'ÉVÉNEMENTS	5.1 Recueillir les renseignements nécessaires	5.2 Effectuer des recherches	5.3 Procéder aux réservations	5.4 Organiser les déplacements à l'étranger, s'il y a lieu
	5.5 Inviter les personnes ciblées	5.6 Procéder aux inscriptions	5.7 Organiser la logistique de l'événement	5.8 Accueillir les gens

TÂCHES ET OPÉRATIONS

	5.9 Veiller au bon déroulement de l'événement	5.10 Faire un bilan de l'événement		
6 EFFECTUER DE LA GESTION DOCUMENTAIRE	6.1 Déterminer la méthode de classement	6.2 Ouvrir de nouveaux dossiers sur support papier ou électronique	6.3 Classer les documents	6.4 Assurer le suivi des documents
	6.5 Numériser des documents	6.6 Stocker et archiver les dossiers	6.7 Contrôler la qualité du travail	
7 FOURNIR DU SOUTIEN TECHNIQUE	7.1 Rédiger des documents	7.2 Accueillir et soutenir le nouveau personnel	7.3 Fournir de l'aide pour l'utilisation de l'équipement	7.4 Assurer la qualité des documents produits par d'autres services de l'entreprise
8 TENIR À JOUR LES AGENDAS	8.1 Vérifier les disponibilités dans l'horaire des personnes concernées	8.2 Transmettre des invitations	8.3 Assurer le suivi et la coordination des agendas partagés	8.4 Fixer et confirmer des rendez-vous
9 CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES DU BUREAU	9.1 S'assurer du bon fonctionnement de l'équipement	9.2 Veiller à l'entretien de base des appareils	9.3 Acheminer les demandes de réparation	9.4 Participer aux achats
	9.5 Effectuer l'approvisionnement en fournitures de bureau			
10 EFFECTUER DES OPÉRATIONS COMPTABLES	10.1 Suivre les comptes clients	10.2 Suivre les comptes fournisseurs	10.3 Procéder à la rémunération du personnel	10.4 Tenir les livres comptables
	10.5 Procéder à l'exécution des opérations comptables courantes et périodiques ou y participer	10.6 Participer à la préparation et au suivi du budget		

TÂCHES ET OPÉRATIONS

11 CRÉER OU ACTUALISER DES MÉDIAS D'INFORMATION VIRTUELS	11.1 Recueillir de l'information sur le mandat	11.2 Représenter graphiquement le concept	11.3 Rechercher des éléments de contenu	11.4 Réaliser une épreuve
	11.5 Intégrer l'information sur le média	11.6 Tester l'utilisation du média	11.7 Annoncer le changement aux personnes ciblées	11.8 Recueillir de l'information sur les usagères et les usagers
	11.9 Faire l'entretien et la sauvegarde des données	11.10 Discuter avec la personne en autorité		

2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Le tableau ci-dessous présente les sous-opérations qui précisent les opérations liées à chacune des onze tâches de la profession. Ces sous-opérations illustrent, au besoin, des détails du travail qu'effectue le personnel de secrétariat. Les précisions apportent un complément d'information fourni par les spécialistes de la profession.

TÂCHE 1 : RÉPONDRE À LA CLIENTÈLE

Opérations	Sous-opérations
1.1 Accueillir la clientèle.	<ul style="list-style-type: none">• Se présenter de façon professionnelle.
1.2 Cibler les besoins.	<ul style="list-style-type: none">• S'informer pour bien cerner chaque demande.• Filtrer les demandes.
1.3 Acheminer les demandes.	<ul style="list-style-type: none">• Prendre les messages.• Distribuer les messages.• Transférer l'information par courriel.• Faire des transferts téléphoniques.
1.4 Traiter les demandes.	<ul style="list-style-type: none">• Offrir un produit ou un service, s'il y a lieu.• Donner l'information requise.• Reconduire la personne à l'endroit souhaité, s'il y a lieu.
1.5 Faire un suivi des demandes.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier si la demande a été traitée.

Précisions

Le personnel de secrétariat traite des demandes de la clientèle, des usagers ou usagers, des fournisseurs et du personnel de leur service ou d'autres services de l'entreprise. Les demandes viennent donc autant de la clientèle interne de l'entreprise que de la clientèle externe. Les communications se font par téléphone, par télécopieur, par contact virtuel ou en personne. Selon l'envergure de l'entreprise, le personnel de secrétariat peut assurer le suivi d'une ou de plusieurs boîtes vocales en plus de la messagerie électronique. Les secrétaires doivent reconnaître les requêtes qui nécessitent un traitement immédiat et être en mesure d'établir les priorités.

TÂCHE 2 : ASSURER LE SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

Opérations	Sous-opérations
2.1 Traiter la correspondance.	<ul style="list-style-type: none">• Filtrer la correspondance.• Estampiller et dater le courrier postal.• Distribuer le courrier et les télécopies.• Transférer les courriels.• Tenir un registre de la correspondance, s'il y a lieu.
2.2 Produire des textes.	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger des lettres et des courriels.• Réviser les textes produits.• Veiller à la qualité des textes et de la mise en forme.
2.3 Expédier de la correspondance.	<ul style="list-style-type: none">• Adresser, affranchir et acheminer le courrier postal.• Transmettre les télécopies et conserver la preuve d'expédition.• Transmettre les courriels.
2.4 Effectuer des envois massifs.	<ul style="list-style-type: none">• Faire des fusions avec une base de données.• Produire des étiquettes.• Procéder à l'expédition.
2.5 Tenir à jour les dossiers de la messagerie électronique.	<ul style="list-style-type: none">• Organiser l'arborescence.• Gérer les fichiers de l'arborescence.• Maintenir à jour les contacts.• Traiter les courriels indésirables.

Précisions

La correspondance englobe le courrier postal, les télécopies et les courriels. Plus de la moitié des entreprises utilisent le télécopieur. Les envois massifs peuvent comprendre le publipostage, c'est-à-dire le démarchage, la vente ou la promotion par la poste. Effectués antérieurement par courrier postal, ces envois se font de plus en plus de façon virtuelle.

TÂCHE 3 : PRODUIRE DES DOCUMENTS

Opérations	Sous-opérations
3.1 Recueillir l'information nécessaire.	<ul style="list-style-type: none">• Tenir compte des directives.• Noter l'information à partir d'une dictée orale, d'un dictaphone ou de tout autre moyen.• Vérifier la validité de l'information, au besoin.
3.2 Organiser l'information.	<ul style="list-style-type: none">• Rassembler ses notes.• Rechercher de l'information complémentaire, s'il y a lieu.• Exploiter une base de données.• Faire un plan de rédaction, le cas échéant.
3.3 Préparer les documents.	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger des textes.• Traduire des textes, s'il y a lieu.• Créer des modèles ou des formulaires.• Importer des objets comportant du texte, des images, des vidéos ou du son.• Produire des tableaux et des graphiques.• Produire des données statistiques.• Produire des présentations visuelles.• Fusionner des documents avec une base de données.• Effectuer la mise en page des documents produits.
3.4 Assurer la qualité des documents produits.	<ul style="list-style-type: none">• Corriger l'orthographe, la syntaxe et la grammaire des textes.• Vérifier la validité de l'information et des données.• Vérifier la mise en page.
3.5 Faire approuver les documents.	<ul style="list-style-type: none">• Suivre les directives de l'entreprise.
3.6 Diffuser les documents.	<ul style="list-style-type: none">• Imprimer, photocopier ou relier les documents, selon le besoin.• Numériser les documents, s'il y a lieu.• Convertir les documents dans un autre format, s'il y a lieu.• Expédier les documents par courrier traditionnel ou par courriel.• Déposer les documents sur les réseaux.

Précisions

Le personnel de secrétariat rédige des documents aussi bien en anglais qu'en français. Il doit traduire de courts textes, au besoin. Les types de documents varient selon les besoins de l'entreprise : notes de service, communiqués, lettres, rapports divers, demandes de subvention, politiques, dossiers de candidature, appels d'offres, soumissions, contrats, dépliants publicitaires, comptes rendus, procès-verbaux, formulaires divers, etc. Les documents peuvent être produits à l'aide de logiciels : traitement de texte, tableur, présentation assistée par ordinateur, base de données, création de publication, retouche d'images, etc. Dans certains cas, le personnel de secrétariat doit vérifier la qualité des documents produits par des collègues et par ses supérieures ou supérieurs.

TÂCHE 4 : EFFECTUER LES OPÉRATIONS LIÉES À LA TENUE DE RENCONTRES

Opérations	Sous-opérations
4.1 Vérifier les disponibilités des personnes concernées.	<ul style="list-style-type: none">• Consulter les agendas.
4.2 Confirmer le but, le lieu, la date et l'heure de la rencontre.	<ul style="list-style-type: none">• Joindre les personnes ciblées.
4.3 Réserver les lieux de rencontre.	<ul style="list-style-type: none">• Réserver la salle.• Réserver des lieux d'hébergement, s'il y a lieu.
4.4 Réserver le matériel et les ressources nécessaires.	<ul style="list-style-type: none">• Prévoir le matériel nécessaire.• Prévoir les accès en ligne, au besoin.• Demander des soumissions pour les services de traiteur et de personnes-ressources, s'il y a lieu.• Faire approuver les choix.• Procéder aux réservations.
4.5 Préparer les documents.	<ul style="list-style-type: none">• Préparer l'ordre du jour.• Rédiger l'avis de convocation.• Saisir ou rédiger les textes, s'il y a lieu.• Rassembler les documents.
4.6 Inviter les personnes ciblées.	<ul style="list-style-type: none">• Transmettre l'information, selon les moyens de communication privilégiés.• Effectuer une relance pour confirmer les présences.
4.7 Prendre des notes au cours de la rencontre.	<ul style="list-style-type: none">• Noter l'information.
4.8 Produire le compte rendu ou le procès-verbal.	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger les textes.• Vérifier la qualité du document.• Corriger le document produit par une autre personne, le cas échéant.• Mettre à jour les tableaux de résolutions, s'il y a lieu.
4.9 Diffuser le compte rendu ou le procès-verbal.	<ul style="list-style-type: none">• Distribuer le document, au besoin.• Déposer le document physique à l'endroit désigné.• Rendre accessible le document de manière virtuelle.
4.10 S'assurer de la propreté des lieux à la fin de la rencontre.	<ul style="list-style-type: none">• Vider les tables.• Ranger les chaises et le matériel.• Nettoyer les tableaux.

Précisions

Cette tâche concerne les réunions en salle ainsi que les téléconférences et les visioconférences. Pour prendre des notes (opération 4.7), quatre spécialistes de la profession utilisent les techniques de prise de notes manuscrites rapide. Une personne utilise la sténographie de manière courante. Les autres personnes saisissent les notes à l'ordinateur ou procèdent par enregistrement sonore.

TÂCHE 5 : COORDONNER LA TENUE D'ÉVÉNEMENTS

Opérations	Sous-opérations
5.1 Recueillir les renseignements nécessaires.	<ul style="list-style-type: none">• S'informer sur les besoins.• Définir les spécifications de l'événement.• Clarifier les directives.
5.2 Effectuer des recherches.	<ul style="list-style-type: none">• Proposer des partenaires financiers.• Comparer les prix pour les services requis.• Faire approuver les choix.
5.3 Procéder aux réservations.	<ul style="list-style-type: none">• Réserver les salles ainsi que les services d'hébergement et de restauration, au besoin.• Réserver le matériel nécessaire.• Prendre entente avec les personnes-ressources choisies, s'il y a lieu.
5.4 Organiser les déplacements à l'étranger, s'il y a lieu.	<ul style="list-style-type: none">• Réserver les vols d'avion.• Prévoir l'hébergement, le transport, les contacts et les autres services nécessaires.
5.5 Inviter les personnes ciblées.	<ul style="list-style-type: none">• Expédier l'invitation par envoi postal.• Adresser l'invitation par courriel.• Annoncer l'événement de manière virtuelle.
5.6 Procéder aux inscriptions.	<ul style="list-style-type: none">• Faire le suivi des confirmations.• Facturer les services et encaisser les paiements, s'il y a lieu.
5.7 Organiser la logistique de l'événement.	<ul style="list-style-type: none">• Préparer le matériel promotionnel.• Rédiger la programmation.• Organiser les ateliers, s'il y a lieu.• Préparer le matériel à remettre aux personnes invitées.
5.8 Accueillir les gens.	<ul style="list-style-type: none">• Recevoir et diriger les participantes et les participants.• Assurer une présence discrète.
5.9 Veiller au bon déroulement de l'événement.	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer les tâches attribuées.• Vérifier la satisfaction des personnes.• Résoudre des problèmes.
5.10 Faire un bilan de l'événement.	<ul style="list-style-type: none">• Prévoir une évaluation, s'il y a lieu.• Discuter avec les personnes concernées.

Précisions

Dans la majorité des entreprises, le personnel de secrétariat travaille d'abord en collaboration avec une personne d'expérience. La personne est ensuite laissée graduellement à elle-même, selon l'envergure de l'événement. Les types d'événements sont multiples. Il peut s'agir de campagnes de financement, de galas, de colloques, de congrès, d'un lancement d'entreprise, d'anniversaires, de départs à la retraite, d'activités associatives et autres. L'ampleur de l'événement dicte la somme des opérations à effectuer. Pour organiser la logistique de l'événement (opération 5.7), le personnel de secrétariat rassemble le matériel promotionnel nécessaire, produit des documents, prépare les pochettes des participantes et des participants, etc. Le bilan de l'événement (opération 5.10) doit permettre de mesurer notamment les effets de l'événement par rapport aux objectifs poursuivis.

TÂCHE 6 : EFFECTUER DE LA GESTION DOCUMENTAIRE

Opérations	Sous-opérations
6.1 Déterminer la méthode de classement.	<ul style="list-style-type: none">• Suivre le plan établi par l'entreprise.• Établir un nouveau plan de classification, s'il y a lieu.
6.2 Ouvrir de nouveaux dossiers sur support papier ou électronique.	<ul style="list-style-type: none">• Choisir les mots clés pour l'appellation des dossiers.• Nommer le dossier.• Rassembler les documents nécessaires.• Déposer les documents dans le dossier.
6.3 Classer les documents.	<ul style="list-style-type: none">• Suivre la procédure établie par l'entreprise.
6.4 Assurer le suivi des documents.	<ul style="list-style-type: none">• Distinguer les documents actifs et inactifs.• Suivre la trace des dossiers en circulation.
6.5 Numériser des documents.	<ul style="list-style-type: none">• Faire une copie électronique des documents imprimés.
6.6 Stocker et archiver les dossiers.	<ul style="list-style-type: none">• Conserver les dossiers à l'endroit désigné.• Rendre accessibles les documents sur le réseau virtuel de l'entreprise.• Effectuer la sauvegarde des dossiers électroniques.• Élaguer les documents et les dossiers inutiles ou désuets.
6.7 Contrôler la qualité du travail.	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer les règles de conservation.

Précisions

Cette tâche concerne les documents imprimés et les documents électroniques. Elle couvre tout le cycle de vie du document, de sa création à son élimination, selon le calendrier de conservation. Le dossier représente toutes les informations relatives à un sujet ou à une personne. Les dossiers conventionnels sont déposés dans un classeur et archivés dans des lieux désignés. Les dossiers électroniques sont gérés dans une arborescence. Ils sont stockés en mémoire un certain temps, puis archivés. Généralement, l'entreprise possède un plan de classification, mais il arrive que le personnel de secrétariat ait à le mettre en place dans une nouvelle entreprise ou dans une entreprise non structurée. Dans tous les cas, les secrétaires travaillent à l'aide d'une méthode de classement.

TÂCHE 7 : FOURNIR DU SOUTIEN TECHNIQUE

Opérations	Sous-opérations
7.1 Rédiger des documents.	<ul style="list-style-type: none">• Élaborer des procédures.• Collaborer à l'établissement de politiques.• Saisir les textes explicatifs.• Faire circuler ou afficher l'information.• Diffuser l'information sur le réseau virtuel.
7.2 Accueillir et soutenir le nouveau personnel.	<ul style="list-style-type: none">• Accueillir du nouveau personnel ou des stagiaires.• Initier les personnes au fonctionnement de l'entreprise.• Apporter de l'aide, au besoin.• Expliquer le travail à faire et les attentes de l'entreprise, lorsqu'il s'agit du personnel de bureau.
7.3 Fournir de l'aide pour l'utilisation de l'équipement.	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer le fonctionnement des appareils du bureau, comme le photocopieur.• Installer des logiciels et les mettre à jour.• Informer le personnel des nouveaux outils technologiques fournis par le bureau.• Dépanner les usagères ou les usagers, au besoin.
7.4 Assurer la qualité des documents produits par d'autres services de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none">• Réviser les documents.• Vérifier la qualité de la langue.• Suggérer des corrections.

Précisions

Les opérations de cette tâche font souvent partie des autres tâches connexes qui sont présentes dans les descriptions d'emploi. L'opération 7.2 peut concerner tout type d'employée ou d'employé nouvellement embauché. Il arrive, à l'occasion, que le personnel de secrétariat ait à vérifier divers documents produits par un autre service de l'entreprise, ou encore à revoir les traductions de documents bilingues (opération 7.4).

TÂCHE 8 : TENIR À JOUR LES AGENDAS

Opérations	Sous-opérations
8.1 Vérifier les disponibilités dans l'agenda des personnes concernées.	<ul style="list-style-type: none">• Consulter les agendas.
8.2 Transmettre des invitations.	<ul style="list-style-type: none">• Inviter les personnes par voie électronique ou par téléphone.
8.3 Assurer le suivi et la coordination des agendas partagés.	<ul style="list-style-type: none">• Valider les disponibilités.• Transférer des rendez-vous.• Assurer le remplacement d'une personne absente.
8.4 Fixer et confirmer des rendez-vous.	<ul style="list-style-type: none">• Faire parvenir la confirmation des rendez-vous.• Vérifier la présence des rendez-vous dans les plages horaires.• Relancer les personnes ciblées.

Précisions

Dans certains cas, les secrétaires peuvent coordonner l'agenda de leur supérieure immédiate ou de leur supérieur immédiat ainsi que d'autres membres du personnel de l'entreprise. La tenue des agendas se fait maintenant de manière électronique dans la majorité des entreprises, et souvent à l'aide d'agendas partagés.

TÂCHE 9 : CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES DU BUREAU

Opérations	Sous-opérations
9.1 S'assurer du bon fonctionnement de l'équipement.	<ul style="list-style-type: none">• Changer l'encre du photocopieur.• Ajouter le papier, les agrafes.• Programmer les codes du photocopieur.• Contrôler les compteurs de copies.• Dégager le papier coincé dans le photocopieur ou le déchiqueteur.• Redémarrer un appareil.
9.2 Veiller à l'entretien de base des appareils.	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer de l'entretien régulier des appareils.• Faire réparer les appareils, au besoin.
9.3 Acheminer les demandes de réparation.	<ul style="list-style-type: none">• Faire la demande de réparation au service concerné.• Communiquer avec un fournisseur de services externe, s'il y a lieu.• Assurer le suivi.
9.4 Participer aux achats.	<ul style="list-style-type: none">• Faire la recherche de soumissionnaires, s'il y a lieu.• Obtenir les autorisations nécessaires.• Commander ou acheminer la demande au service des ressources matérielles.
9.5 Effectuer l'approvisionnement en fournitures de bureau.	<ul style="list-style-type: none">• Tenir à jour l'inventaire.• Commander le matériel nécessaire.• Vérifier la concordance de la marchandise reçue avec le bon de commande.• Ranger la marchandise.• Mettre les fournitures à la disposition du personnel.

Précisions

Les ressources matérielles comprennent l'équipement de bureau nécessaire à l'exécution de toutes les tâches du personnel de secrétariat. Il peut s'agir des outils de télécommunication, des appareils de reprographie et de reliure, du matériel informatique, du matériel de bureau, des fournitures, etc. Certaines entreprises gèrent ou louent des ressources immobilières comme des locaux ou des stationnements. Dans ces cas, le personnel de secrétariat peut être appelé à coordonner la réservation de ces espaces, à prendre des ententes avec les locataires, à faire réparer les bris ou à fournir du soutien administratif lors de rénovations. Ces situations ne sont toutefois pas courantes et demandent une certaine expérience de la part des secrétaires.

TÂCHE 10 : EFFECTUER DES OPÉRATIONS COMPTABLES

Opérations	Sous-opérations
10.1 Suivre les comptes clients.	<ul style="list-style-type: none">• Ouvrir des comptes clients.• Effectuer la facturation.• Préparer les états de compte.• Adresser des demandes de paiement.• Préparer et expédier des mises en demeure.• Procéder aux encaissements.
10.2 Suivre les comptes fournisseurs.	<ul style="list-style-type: none">• Faire le suivi des soldes et des dates d'échéance pour les paiements.• Obtenir les autorisations.• Payer les factures.
10.3 Procéder à la rémunération du personnel.	<ul style="list-style-type: none">• Préparer les feuilles de temps.• Préparer les comptes de frais et les allocations de dépenses.• Produire les payes ou acheminer l'information au service de la paye.• Mettre à jour les dossiers du personnel.
10.4 Tenir les livres comptables.	<ul style="list-style-type: none">• Colliger les données.• Saisir les données dans les livres.• Vérifier les calculs.
10.5 Procéder à l'exécution des opérations comptables courantes et périodiques ou y participer.	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer des dépôts.• Suivre les comptes bancaires.• Gérer une petite caisse.• Faire parvenir les rapports aux divers organismes gouvernementaux.• Répondre aux auditeurs en vue de la fin d'année financière.
10.6 Participer à la préparation et au suivi du budget.	<ul style="list-style-type: none">• Préparer la documentation pour l'établissement du budget ou l'établir à partir des directives.• Inscrire les coûts réels d'un projet, s'il y a lieu.• Colliger des données statistiques en vue de la reddition de compte.

Précisions

Les personnes présentes mentionnent deux types d'opérations comptables visées, soit les opérations comptables courantes de l'entreprise et celles qui concernent la gestion d'un projet. Les opérations et sous-opérations énumérées sont valables pour ces deux types d'opérations comptables. Pour les opérations de fin de période budgétaire, les participantes et les participants ont nommé les états financiers mensuels, les rapports de santé et de sécurité au travail, les obligations fiscales relatives à la rémunération comme les retenues à la source et les cotisations, les rapports de taxes, les rapports de fin d'année financière, etc.

TÂCHE 11 : CRÉER OU ACTUALISER DES MÉDIAS D'INFORMATION VIRTUELS

Opérations	Sous-opérations
11.1 Recueillir de l'information sur le mandat.	<ul style="list-style-type: none"> • Noter la mission de l'entreprise. • Clarifier les directives, les contraintes et autres données liées au mandat. • Prendre connaissance du règlement sur l'accessibilité de l'information en ligne. • Analyser le projet.
11.2 Représenter graphiquement le concept.	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance des balises d'affichage et des politiques de l'entreprise. • Schématiser l'information à divulguer.
11.3 Rechercher des éléments de contenu.	<ul style="list-style-type: none"> • Chercher des textes, des graphiques, des images, des sons et des vidéos, selon le besoin. • S'assurer de la qualité du contenu.
11.4 Réaliser une épreuve.	<ul style="list-style-type: none"> • Visualiser le produit. • Valider le produit auprès de la personne en autorité.
11.5 Intégrer l'information sur le média.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire une copie de sécurité des données existantes avant de commencer le travail. • Mettre l'information en ligne.
11.6 Tester l'utilisation du média.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'aspect fonctionnel du média utilisé. • Vérifier les liens actifs. • S'assurer qu'il n'y a pas d'interruption.
11.7 Annoncer le changement aux personnes ciblées.	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le personnel de l'entreprise. • Informer les usagers et les usagers du média à l'extérieur de l'entreprise.
11.8 Recueillir de l'information sur les usagers et les usagers.	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les statistiques d'achalandage. • Susciter des commentaires et y répondre.
11.9 Faire l'entretien et la sauvegarde des données.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser le site et les données. • Surveiller la validité de l'information sur une période de temps donnée. • Maintenir l'information à jour. • Archiver les données.
11.10 Discuter avec la personne en autorité.	<ul style="list-style-type: none"> • Demander de la rétroaction tout au long du projet. • Faire approuver le résultat final avant la diffusion. • Faire un bilan à la fin des travaux. • Planifier les travaux à venir.

Précisions

Cette tâche concerne les différents médias permettant la circulation de l'information comme les sites Internet et intranet ainsi que les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter et LinkedIn. À titre d'exemple d'information à diffuser, les personnes présentes ont désigné une ouverture de poste, un journal mensuel, une annonce, le rapport annuel, des formulaires dynamiques en ligne, etc. La majorité des secrétaires effectuent déjà cette tâche dans leur entreprise à partir des applications disponibles sur Internet, soit pour actualiser les médias virtuels de l'entreprise, soit pour en créer de nouveaux.

2.3 Définition des fonctions

Les spécialistes de la profession ne voient aucun regroupement de tâches pouvant faire l'objet d'une fonction dans leur profession.

2.4 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation des tâches sont les modalités et les circonstances qui ont un effet déterminant sur la réalisation de la tâche. Elles illustrent notamment l'environnement de travail, les risques pour la santé et la sécurité au travail de même que l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

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

TÂCHE 1 : RÉPONDRE À LA CLIENTÈLE

CONDITIONS DE RÉALISATION

- Dans un bureau à aire ouverte ou non.
- Travail individuel.
- Sans supervision.
- À partir :
 - des demandes reçues en personne, par téléphone, par messagerie électronique ou par télécopieur;
 - d'un agenda et d'un calendrier;
 - d'une base de données;
 - d'un plan des lieux;
 - des dossiers clients.
- À l'aide :
 - d'un ordinateur et d'un photocopieur;
 - d'un casque d'écoute;
 - de crayons et de papier;
 - d'une calculatrice;
 - de clés pour ouvrir des locaux.
- Dans un contexte qui présente des risques liés :
 - au stress et à l'anxiété;
 - aux mauvaises postures (tendinite, capsulite);
 - au harcèlement;
 - aux agressions physiques et verbales pouvant conduire à un stress post-traumatique.
- Facteurs de stress liés :
 - au volume de demandes;
 - aux délais de réponse.

EXIGENCES DE RÉALISATION

- Qualité de la langue écrite et parlée.
- Réponses courtoises et rapides.
- Recherches pertinentes.
- Reformulation juste de la demande à titre de validation.
- Choix judicieux proposés à la clientèle.
- Respect du protocole téléphonique.
- Signatures standardisées.
- Réponses dans les délais prévus.
- Débrouillardise dans la recherche d'information.
- Assiduité.
- Autonomie.
- Humeur calme.
- Sens de l'observation.
- Conscience professionnelle.
- Disponibilité.
- Confidentialité et discrétion.
- Sens de l'initiative.
- Empathie.
- Ouverture d'esprit.
- Patience.
- Polyvalence.
- Sociabilité.

TÂCHE 2 : ASSURER LE SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

CONDITIONS DE RÉALISATION

- Au bureau.
- Travail individuel.
- Sans supervision.
- À partir :
 - d'un manuel de procédures.
- À l'aide :
 - d'un ordinateur avec courriel, traitement de texte, correcteur orthographique et grammatical;
 - d'un télécopieur;
 - d'un photocopieur;
 - d'un numériseur;
 - d'une imprimante;
 - d'un déchiqueteur;
 - d'appareils de timbrage, de dateurs;
 - de dictionnaires pour la correction et la traduction et d'une grammaire;
 - de crayons, de papier et d'agrafeuses;
 - de classeurs, d'enveloppes, d'étiquettes.
- Dans un contexte qui présente des risques liés :
 - aux gestes répétitifs;
 - à des risques pour la vision.
- Facteurs de stress liés :
 - aux délais de réponse prescrits;
 - aux échéanciers.

EXIGENCES DE RÉALISATION

- Qualité de la langue écrite et parlée.
- Réponse aux demandes avec rapidité et justesse.
- Transmission rapide et précise du courrier reçu.
- Respect des délais d'exécution.
- Classement méthodique.
- Respect des règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire.
- Autonomie.
- Confiance en soi.
- Débrouillardise.
- Diplomatie.
- Efficacité.
- Esprit d'analyse.
- Confidentialité et discrétion.
- Sens de l'initiative.
- Minutie.
- Rigueur.
- Sens critique.
- Sens de l'organisation.
- Souci du détail.
- Vigilance.

TÂCHE 3 : PRODUIRE DES DOCUMENTS

CONDITIONS DE RÉALISATION

- Au bureau.
- Travail individuel.
- Sans supervision au moment de la production.
- À partir :
 - des directives reçues;
 - d'un cahier des charges dans le cas d'un projet.
- À l'aide :
 - du matériel informatique;
 - des logiciels pertinents;
 - des documents de référence;
 - des fournitures de bureau.
- Dans un contexte qui présente des risques liés :
 - à une mauvaise posture (tendinite, maux de dos, etc.);
 - au travail à l'écran (vision).
- Facteurs de stress liés :
 - aux échéances trop courtes;
 - au surplus de demandes simultanées.

EXIGENCES DE RÉALISATION

- Qualité de la langue écrite et parlée.
- Travail structuré et efficace.
- Productions à l'image de l'entreprise.
- Respect des normes et des directives.
- Production dans les délais prescrits.
- Respect des critères de qualité.
- Utilisation efficace des outils de travail.
- Qualité du français écrit.
- Qualité de l'anglais dans le cas des traductions.
- Choix judicieux de formules mathématiques ou de fonctions dans les tableurs.
- Conscience professionnelle.
- Souci du détail.
- Vigilance.
- Sens des responsabilités.
- Sens de l'organisation.
- Polyvalence.
- Capacité d'adaptation.
- Autonomie.
- Confiance en soi.
- Discrétion.
- Sens de l'initiative.
- Minutie.

TÂCHE 4 : EFFECTUER LES OPÉRATIONS LIÉES À LA TENUE DE RENCONTRES

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none">• Au bureau ou dans une salle de réunion, un hôtel, un centre d'affaires, un auditorium.• Travail individuel et en équipe.• En collaboration avec des collègues de travail et le service des communications, s'il y a lieu.• Sous la responsabilité d'un gestionnaire.• À partir :<ul style="list-style-type: none">– des objectifs de la rencontre;– des spécifications : date, heure, lieu suggéré, budget, invitations particulières.• À l'aide :<ul style="list-style-type: none">– d'un ordinateur de bureau et d'un ordinateur portable;– d'outils technologiques : projecteur, écran, microphones, ordinateur portable, matériel de visioconférence;– de fournitures de bureau;– des documents liés à la rencontre : procès-verbal, rapport d'activités, liste de propositions.• Dans un contexte qui présente des risques liés :<ul style="list-style-type: none">– au stress;– au déplacement de boîtes de matériel.• Facteurs de stress liés :<ul style="list-style-type: none">– aux délais;– aux imprévus;– aux retardataires nécessitant des rappels.	<ul style="list-style-type: none">• Qualité de la langue écrite et parlée.• Confirmation juste des attentes et des besoins.• Planification soignée des étapes.• Respect des délais.• Souci de répondre aux attentes.• Gestion du temps efficace.• Établissement approprié de priorités.• Mise en place de solutions de rechange pertinentes.• Respect du protocole hiérarchique.• Prise en considération des besoins.• Détermination appropriée de la logistique.• Dynamisme.• Capacité d'être rassembleuse ou rassembleur.• Capacité d'adaptation et flexibilité.• Sens des responsabilités.• Débrouillardise.• Respect du travail d'autrui.

TÂCHE 5 : COORDONNER LA TENUE D'ÉVÉNEMENTS

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none">• Au bureau, chez les fournisseurs de services, au lieu de l'événement.• Travail individuel et en équipe, selon l'ampleur.• En collaboration avec les collègues, ou encore la cliente ou le client, selon le cas.• Sous la responsabilité de la personne chargée de l'événement, ou encore de la cliente ou du client.• À partir :<ul style="list-style-type: none">– d'offres de services;– de fiches techniques et de plans de salles;– de menus de traiteurs;– de formulaires de réservation.• À l'aide :<ul style="list-style-type: none">– d'un ordinateur;– d'outils publicitaires;– de services d'imprimerie;– d'outils technologiques : projecteur, écran microphones, ordinateur portable, matériel de visioconférence;– de matériel promotionnel : cartables, documentation, enrouleur publicitaire (ou <i>Parapost</i>), drapeau, logo, kiosque.• Dans un contexte qui présente des risques liés :<ul style="list-style-type: none">– au stress pouvant conduire à l'épuisement professionnel;– aux déplacements (incidents et accidents).• Facteurs de stress liés :<ul style="list-style-type: none">– aux échéanciers serrés;– au manque de communication;– aux imprévus;– aux annulations de dernière minute.	<ul style="list-style-type: none">• Qualité de la langue écrite et parlée.• Confirmation juste des attentes et des besoins.• Établissement d'un échéancier réaliste.• Détermination appropriée de la logistique.• Déroulement approprié de l'événement.• Soutien approprié durant l'événement.• Transmission de conseils pertinents.• Respect de l'échéancier.• Respect des politiques de l'entreprise.• Respect du budget accordé.• Écoute active.• Ouverture d'esprit.• Autonomie.• Bonne coordination.• Confiance en soi.• Conscience professionnelle.• Créativité, originalité dans certains cas.• Débrouillardise.• Polyvalence.• Rigueur.• Souci du détail.• Sens de l'organisation.• Sociabilité.

TÂCHE 6 : EFFECTUER DE LA GESTION DOCUMENTAIRE

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none">• Au bureau ou en entrepôt.• Travail individuel.• Sous la responsabilité de la personne en autorité pour la destruction de dossiers.• À partir :<ul style="list-style-type: none">– d'un plan de classification;– d'un calendrier de conservation des documents;– des politiques et des procédures relatives à la gestion de documents;– d'une base de données;– de documents à classer.• À l'aide :<ul style="list-style-type: none">– de classeurs, de chemises de classement et d'étiquettes;– d'un ordinateur et d'un logiciel de gestion documentaire;– d'un numériseur;– d'un déchiqueteur;– d'une imprimante.• Dans un contexte qui présente des risques liés :<ul style="list-style-type: none">– au déplacement de boîtes;– à la présence de moisissure sur les documents (rare).• Facteurs de stress liés :<ul style="list-style-type: none">– aux erreurs possibles de classement, de destructions ou de perte de documents.	<ul style="list-style-type: none">• Qualité de la langue écrite et parlée.• Repérage rapide de l'information dans les dossiers et dans les documents.• Conservation des documents permanents et essentiels.• Élagage approprié.• Destruction des dossiers de façon sécuritaire.• Diminution de l'espace occupé par la masse documentaire.• Respect de la structure de classification.• Respect des délais de conservation.• Uniformité dans la méthode de travail.• Autonomie.• Force physique pour le déplacement de boîtes.• Conscience professionnelle.• Minutie.• Patience.• Rigueur.• Sens critique.• Sens de l'organisation.• Souci du détail.

TÂCHE 7 : FOURNIR DU SOUTIEN TECHNIQUE

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none">• Dans divers bureaux et locaux de l'entreprise.• Travail en équipe avec du nouveau personnel ou des collègues de travail déjà en place.• Avec ou sans supervision.• À partir :<ul style="list-style-type: none">– de demandes reçues;– du plan d'intégration du nouveau personnel;– de l'équipement, du matériel, de l'outillage et des logiciels nécessaires;– de normes de qualité relatives aux documents.• À l'aide :<ul style="list-style-type: none">– d'un ordinateur et des logiciels nécessaires;– de fournitures de bureau;– de matériel de reliure;– de cartables;– de dictionnaires et d'une grammaire;– de manuels d'utilisation des logiciels;– de manuels d'utilisation de l'équipement.• Dans un contexte qui présente des risques liés :<ul style="list-style-type: none">– à une mauvaise posture;– au travail à l'écran (vision).• Facteurs de stress liés :<ul style="list-style-type: none">– à la prise en charge du nouveau personnel;– aux problèmes imprévus par rapport à l'équipement et à l'informatique.	<ul style="list-style-type: none">• Qualité de la langue écrite et parlée.• Rigueur et précision dans la rédaction des documents.• Accueil courtois du nouveau personnel.• Transmission juste des connaissances.• Qualité de la langue écrite.• Respect des normes de rédaction.• Vérification complète et soignée des documents.• Réponse appropriée aux besoins des usagères et des usagers.• Respect des règles de santé et de sécurité au travail lors de l'intégration du nouveau personnel.• Souci du contrôle de la qualité.• Souci du détail.• Patience.• Habileté à transmettre ses savoirs et à communiquer.• Sociabilité.• Facilité à organiser les données.• Bonne connaissance des logiciels et de l'équipement.

TÂCHE 8 : TENIR À JOUR LES AGENDAS

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none">• En milieu de travail ou à distance.• Individuellement et en équipe.• En collaboration avec les personnes concernées.• Sans supervision.• À partir :<ul style="list-style-type: none">– de directives pour la planification;– du calendrier des rencontres et des événements.• À l'aide :<ul style="list-style-type: none">– d'un ordinateur;– d'agendas traditionnels et virtuels.• Dans un contexte qui présente des risques liés :<ul style="list-style-type: none">– à une mauvaise posture;– au travail à l'écran (vision).• Facteurs de stress liés :<ul style="list-style-type: none">– au manque de disponibilité;– au manque de collaboration;– aux changements de date répétitifs.	<ul style="list-style-type: none">• Qualité de la langue écrite et parlée.• Travail rigoureux.• Gestion efficace du temps.• Prise de notes concises dans les agendas.• Vérification complète et soignée des agendas quotidiens, hebdomadaires, mensuels.• Respect des directives, le cas échéant.• Avis rapide aux personnes concernées lors de modifications.• Assiduité.• Autonomie.• Bonne coordination.• Capacité d'adaptation.• Débrouillardise.• Discernement.• Disponibilité.• Esprit d'analyse.• Sens de l'initiative.• Minutie.• Patience.• Polyvalence.• Sens de l'organisation.• Souci du détail.• Vigilance.

TÂCHE 9 : CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES DU BUREAU

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none">• Au bureau, dans les lieux où se trouvent l'équipement et les fournitures.• Travail individuel et en équipe.• En collaboration avec les fournisseurs ainsi que le service des achats.• Sous la supervision de la personne en autorité pour les dépenses.• À partir :<ul style="list-style-type: none">– des directives de l'entreprise;– des normes de qualité;– des besoins du personnel.• À l'aide :<ul style="list-style-type: none">– des manuels d'utilisation de l'équipement;– d'une liste de fournisseurs;– de catalogues de fournitures;– d'un ordinateur;– d'un téléphone et d'un télécopieur;– d'une carte de crédit ou d'un compte client;– de fournitures de bureau.• Dans un contexte qui présente des risques liés :<ul style="list-style-type: none">– à une mauvaise posture;– au travail à l'écran (vision);– au stress.• Facteurs de stress liés :<ul style="list-style-type: none">– aux délais de livraison;– au matériel temporairement hors d'usage ou défectueux.	<ul style="list-style-type: none">• Qualité de la langue écrite et parlée.• Bonne évaluation des besoins.• Prise en considération de l'inventaire.• Recherche efficace des rabais.• Acquisition de matériel de qualité à moindre coût.• Prise en considération des délais de livraison du fournisseur.• Vérification soignée de la commande à la livraison.• Distribution et entreposage appropriés du matériel.• Matériel fonctionnel et disponible.• Autonomie.• Sens de l'initiative.• Sens de l'organisation.• Sens des responsabilités.• Débrouillardise.

TÂCHE 10 : EFFECTUER DES OPÉRATIONS COMPTABLES

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none">• Dans un bureau.• Travail individuel et en équipe.• En collaboration avec des techniciennes ou techniciens en administration ainsi que des professionnels (comptable, agent de gestion, gestionnaire).• Sous la supervision d'un gestionnaire ou du propriétaire de l'entreprise.• À partir :<ul style="list-style-type: none">– des lois en vigueur;– des directives et des normes comptables;– des états financiers, du grand livre et de pièces justificatives.• À l'aide :<ul style="list-style-type: none">– d'un ordinateur et des logiciels de traitement de texte, de tableurs, de bases de données;– de logiciels comptables;– de formulaires;– du matériel pour les paiements par carte de débit et carte de crédit;– de fournitures de bureau.• Dans un contexte qui présente des risques liés :<ul style="list-style-type: none">– à une mauvaise posture;– au travail à l'écran (vision);– à l'agressivité de la clientèle;– au surmenage.• Facteurs de stress liés :<ul style="list-style-type: none">– aux délais;– aux demandes urgentes;– au respect des lois, des directives et des normes comptables en constante évolution.	<ul style="list-style-type: none">• Qualité de la langue écrite et parlée.• Rigueur.• Livres comptables en équilibre.• Respect du calendrier des périodes financières.• Respect des exigences relatives aux lois et aux normes comptables.• Exactitude des calculs.• Vérification appropriée du travail.• Respect des délais pour la production des documents.• Maintien du dossier des employés à jour.• Sens de l'observation.• Capacité de travailler sous pression.• Souci du détail.• Respect de la confidentialité.• Tact et diplomatie.

TÂCHE 11 : CRÉER OU ACTUALISER DES MÉDIAS D'INFORMATION VIRTUELS

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none">• En milieu de travail ou à distance.• Travail individuel et en équipe.• Sous la supervision de l'autorité responsable de la présence en ligne de l'entreprise.• À partir :<ul style="list-style-type: none">– d'un ordinateur avec accès Internet et intranet;– d'un mandat validé auprès de la personne en autorité;– d'une politique d'affichage médiatique et d'accessibilité de l'information en ligne.• À l'aide :<ul style="list-style-type: none">– de sites en ligne (Twitter, LinkedIn, Pinterest, Instagram, etc.);– d'un serveur.• Dans un contexte qui présente des risques liés :<ul style="list-style-type: none">– à une mauvaise posture;– au travail à l'écran (vision).• Facteurs de stress liés :<ul style="list-style-type: none">– à la protection et à la sauvegarde des données;– à l'intégrité de l'information (plagiat);– à l'exactitude et à l'accomplissement du mandat;– au respect de l'échéancier.	<ul style="list-style-type: none">• Qualité de la langue écrite et parlée.• Compréhension juste du mandat.• Contenu attrayant et de qualité, sans plagiat.• Image de l'entreprise préservée et valorisée.• Information disponible en tout temps.• Téléchargement rapide.• Ajouts périodiques récurrents.• Absence d'information désuète.• Respect des étapes de réalisation du travail.• Souci du détail.• Créativité.• Sens des responsabilités.

3 Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué, de façon individuelle et à la lumière de leur expérience, l'occurrence de chacune des tâches, le temps de travail qui y est accordé, leur degré de difficulté et leur importance. Les données obtenues corroborent les propos tenus par les membres du groupe. Il importe de souligner que ces données sont fournies à titre indicatif. Chaque tableau de cette section présente les résultats moyens du groupe.

3.1 Occurrence des tâches

Les données relatives à l'occurrence des tâches renseignent sur le pourcentage de secrétaires qui exercent cette tâche dans l'entreprise. Le tableau rend compte des données recueillies auprès des quinze (15) spécialistes consultés qui représentent l'ensemble des secrétaires travaillant dans leurs entreprises. Les tâches sont classées de la plus fréquente à la moins fréquente.

Les spécialistes de la profession ont répondu à l'énoncé suivant : « Cochez si la tâche est effectuée dans votre entreprise par vous ou par une spécialiste de votre profession et indiquez le pourcentage de secrétaires qui l'effectue ». La première colonne indique le nombre d'entreprises où le personnel de secrétariat exerce la tâche et la deuxième, le pourcentage moyen de secrétaires qui effectuent la tâche dans leur entreprise.

Exemple :

La tâche 8, « Tenir à jour les agendas », est effectuée dans 13 entreprises sur 15, et 71 % des secrétaires dans ces entreprises effectuent cette tâche.

	Nombre d'entreprises /15	Pourcentage moyen (%)
Tâche 3 Produire des documents.	15	91
Tâche 1 Répondre à la clientèle.	15	87
Tâche 2 Assurer le suivi de la correspondance.	15	84
Tâche 6 Effectuer de la gestion documentaire.	15	78
Tâche 7 Fournir du soutien technique.	15	75
Tâche 8 Tenir à jour les agendas.	13	71
Tâche 4 Effectuer les opérations liées à la tenue de rencontres.	15	68
Tâche 10 Effectuer des opérations comptables.	13	67
Tâche 9 Contribuer à la gestion des ressources matérielles du bureau.	13	64
Tâche 5 Coordonner la tenue d'événements.	15	59
Tâche 11 Créer ou actualiser des médias d'information virtuels.	14	48

3.2 Temps de travail

Le temps de travail consacré à chaque tâche est estimé selon une base annuelle.

Les personnes présentes ont répondu à l'énoncé suivant : « Dans votre entreprise, quel pourcentage de temps de travail consacrez-vous à chacune des tâches? La somme des pourcentages établis pour l'ensemble des tâches doit totaliser 100 %. »

Les résultats obtenus pour certaines tâches présentent des écarts importants. Les résultats liés aux tâches 1, 4, 10 et 11 sont très variables. Certaines personnes consacrent peu ou pas de temps à ces tâches, alors que d'autres y accordent 30 ou 40 % de leur temps. Pour les tâches 3 et 8, certaines personnes y consacrent jusqu'à 50 % de leur temps. Ces résultats confirment les variables importantes dans l'organisation du travail, selon la vocation et la taille de l'entreprise.

Tâche 3	Produire des documents.	19,6 %
Tâche 10	Effectuer des opérations comptables.	11,7 %
Tâche 4	Effectuer les opérations liées à la tenue de rencontres.	11,5 %
Tâche 1	Répondre à la clientèle.	9,8 %
Tâche 8	Tenir à jour les agendas.	9,7 %
Tâche 2	Assurer le suivi de la correspondance.	9,4 %
Tâche 11	Créer ou actualiser des médias d'information virtuels.	7,5 %
Tâche 5	Coordonner la tenue d'événements.	6,0 %
Tâche 6	Effectuer de la gestion documentaire.	6,0 %
Tâche 7	Fournir du soutien technique.	5,7 %
Tâche 9	Contribuer à la gestion des ressources matérielles du bureau.	3,1 %
Total		100 %

3.3 Importance des tâches

L'importance d'une tâche est établie selon qu'elle présente un caractère prioritaire ou urgent, ou un caractère essentiel ou obligatoire. Les personnes présentes ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise, quel est le degré d'importance de chacune des tâches? » Les résultats sont présentés selon une échelle de 1 à 4.

Tâche 5	Coordonner la tenue d'événements.	3,4
Tâche 8	Tenir à jour les agendas.	3,2
Tâche 10	Effectuer des opérations comptables.	3,2
Tâche 1	Répondre à la clientèle.	3,1
Tâche 3	Produire des documents.	3,1
Tâche 4	Effectuer les opérations liées à la tenue de rencontres.	3,1
Tâche 2	Assurer le suivi de la correspondance.	3,0
Tâche 11	Créer ou actualiser des médias d'information virtuels.	3,0
Tâche 6	Effectuer de la gestion documentaire.	2,4
Tâche 7	Fournir du soutien technique.	2,4
Tâche 9	Contribuer à la gestion des ressources matérielles du bureau.	2,3

Légende :

- 1 : Tâche très peu importante
- 2 : Tâche peu importante
- 3 : Tâche importante
- 4 : Tâche très importante

3.4 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie en évaluant le degré d'aisance ou d'effort qui y est associé, tant du point de vue physique que du point de vue intellectuel. Les personnes présentes à l'atelier ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise, quel est le degré de difficulté de chacune des tâches? » Les résultats sont présentés selon une échelle de 1 à 4.

Quelques spécialistes de la profession ont précisé que le degré de difficulté varie, selon le cas, pour les tâches 1, 3, 5 et 10. À titre d'exemple, le fait de répondre à la clientèle dans une école secondaire est plus exigeant que de répondre à une clientèle potentiellement moins nombreuse dans un bureau. Il en va de même pour le type de documents à produire, l'envergure d'un événement ou les responsabilités confiées dans le domaine de la comptabilité.

Tâche 5	Coordonner la tenue d'événements.	2,8
Tâche 3	Produire des documents.	2,6
Tâche 10	Effectuer des opérations comptables.	2,6
Tâche 11	Créer ou actualiser des médias d'information virtuels.	2,6
Tâche 4	Effectuer les opérations liées à la tenue de rencontres.	2,5
Tâche 8	Tenir à jour les agendas.	2,3
Tâche 2	Assurer le suivi de la correspondance.	1,9
Tâche 6	Effectuer de la gestion documentaire.	1,9
Tâche 7	Fournir du soutien technique.	1,9
Tâche 1	Répondre à la clientèle.	1,7
Tâche 9	Contribuer à la gestion des ressources matérielles du bureau.	1,6

Légende :

- 1 : Tâche très facile
- 2 : Tâche facile
- 3 : Tâche difficile
- 4 : Tâche très difficile

4 **Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs**

L'analyse de profession a permis de préciser les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'accomplissement du travail du personnel de secrétariat. Celles-ci sont transférables, c'est-à-dire qu'elles sont applicables à une variété de tâches et de situations.

Les sections suivantes présentent les connaissances, les habiletés et les comportements qui sont considérés comme essentiels à l'exercice du travail, selon les spécialistes de la profession.

4.1 Connaissances

Les connaissances sont les notions et les concepts que l'on applique dans l'exercice de la profession. Elles sont présentées sans ordre particulier.

A. Langue française

La maîtrise de la langue française est essentielle; un français impeccable est exigé par les employeurs. Le personnel de secrétariat doit être en mesure de s'exprimer correctement à l'écrit et à l'oral. Cette exigence nécessite d'utiliser la terminologie propre au domaine de travail, de structurer des textes à l'aide d'un plan de rédaction, au besoin, de vérifier l'orthographe, la syntaxe et la grammaire, d'utiliser efficacement les outils d'aide à la rédaction, de repérer les difficultés de la langue française dans les textes et de corriger les erreurs, le cas échéant. Les spécialistes de la profession ont précisé la nécessité pour les secrétaires de maintenir à jour leurs connaissances de la langue française.

B. Autres langues

La connaissance d'une langue seconde est devenue essentielle. La majorité des membres du groupe ont besoin d'avoir une connaissance d'usage de la langue anglaise. Parmi les spécialistes de la profession, quatre personnes sur quinze (4/15) l'utilisent couramment dans le cadre de leur travail et celles-ci utilisent autant l'anglais que le français. La qualité de la langue reflète l'image de l'entreprise. Les entreprises manufacturières qui font de l'exportation sont un bon exemple; les communications internationales s'y font généralement en anglais. Cette exigence est souvent mentionnée dans les offres d'emploi. La connaissance d'une autre langue, comme l'espagnol par exemple, peut être un atout.

C. Normes de production de documents

Les productions écrites représentent la plus grande partie du travail du personnel de secrétariat. La personne doit maîtriser les logiciels de bureautique ainsi que les règles de mise en page pour réaliser la majorité de ses tâches. Elle doit respecter les protocoles de rédaction pour la correspondance, les courriels et divers documents. Elle doit être en mesure de différencier les formes traditionnelles de divers types de documents, comme les lettres, les rapports, les notes, les procès-verbaux et les comptes rendus de réunions.

D. Communication

La communication orale est omniprésente dans le travail de secrétariat, que ce soit pour répondre à la clientèle, communiquer avec les personnes en autorité ou les collègues, traiter avec des fournisseurs et autres. La communication se fait par voie téléphonique et électronique ou en personne. Il est donc nécessaire d'utiliser les protocoles de communication en usage et de faire preuve de courtoisie et de tact. Les bases de la communication interpersonnelle s'avèrent aussi importantes pour traiter avec le personnel ou la clientèle de l'entreprise. La gestion des plaintes – et du stress qui s'ensuit – a été mentionnée à titre d'exemple de situation nécessitant des compétences en communication.

E. Équipement de bureau et technologies

Les technologies évoluent et se multiplient sans cesse. Ce foisonnement oblige le personnel de secrétariat à se mettre à jour constamment et à développer sa capacité d'apprendre, que ce soit en ce qui concerne le matériel de bureau, les appareils de télécommunication, le matériel informatique ou les logiciels. Il est essentiel de connaître les logiciels de base de la suite Office : traitement de texte, tableur, présentation, base de données, messagerie, prise de notes. La personne doit également être en mesure de transférer ses connaissances d'un logiciel à l'autre et d'une version à l'autre et de maintenir à jour ses compétences dans le domaine de l'informatique.

F. Gestion et administration

Les connaissances en gestion et en administration sont nécessaires à l'accomplissement de plusieurs activités, comme la tenue de réunions, la gestion des agendas, la mise à jour des dossiers, l'archivage de documents, le budget, l'inventaire des fournitures, etc.

L'efficacité et l'efficience² sont des caractéristiques essentielles du personnel de secrétariat. La personne doit savoir bien gérer son temps, travailler de façon systématique et organiser son environnement de travail de façon optimale en utilisant les ressources appropriées.

G. Mathématiques

Le personnel de secrétariat fait appel à ses connaissances des mathématiques principalement pour les opérations comptables, les calculs liés à l'établissement des statistiques, les achats, les réservations, les inventaires et le calcul des rabais.

H. Milieu de travail

Il est utile que la personne connaisse les différents secteurs où elle peut travailler ainsi que les organismes de référence dans son domaine. Lorsqu'elle arrive dans un nouvel emploi, elle doit rapidement s'appropriier son environnement de travail, les façons de faire de l'entreprise et les exigences de son employeur. De plus, elle doit se familiariser avec les fournisseurs et la clientèle de l'entreprise. Ainsi, en ayant une bonne connaissance de son milieu, elle sera en mesure d'assister efficacement les personnes avec lesquelles elle travaille. La gestion des priorités a été mentionnée à titre d'exemple.

I. Lois et réglementation

Le personnel de secrétariat s'occupe des dossiers du personnel et de la rémunération. Il doit connaître les lois et la réglementation régissant les accidents de travail, le harcèlement, les droits et libertés, les avis de cessation d'emploi, les vacances et les divers congés, notamment ceux de maternité et de paternité, etc. À cet effet, la personne doit connaître et appliquer les règles d'éthique professionnelle, notamment celles liées à la confidentialité des renseignements personnels.

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice du travail. Les principales habiletés cognitives nécessaires au personnel de secrétariat sont les suivantes :

- la prise de décision;
- la résolution de problèmes au quotidien;
- la capacité d'adaptation.

² L'efficacité est le rapport entre les résultats obtenus et les cibles déterminées.

L'efficience est le rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées pour les atteindre.

Note : On ne doit pas confondre l'efficacité avec l'efficience. Ainsi, une méthode de travail est efficace si elle permet de réaliser entièrement l'objectif initial et elle est efficente si un minimum de ressources est utilisé pour l'atteinte de cet objectif.

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution des gestes et des mouvements dans l'exercice du travail. Le personnel de secrétariat demeure longtemps assis devant l'ordinateur et fait des mouvements répétitifs. La personne doit aussi se déplacer régulièrement d'un endroit à l'autre, se pencher pour chercher et déposer des documents dans les classeurs, et soulever des boîtes de documents.

Pour effectuer correctement son travail tout en préservant sa santé et sa sécurité, la personne doit :

- surveiller son maintien en positions assise, penchée ou debout;
- adopter des postures ergonomiques;
- soulever correctement des poids.

4.4 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. Celles mentionnées par les spécialistes de la profession sont les suivantes :

- l'ouïe, pour la communication avec les différentes interlocutrices et les différents interlocuteurs, la prise de notes, le repérage de bruits suspects provenant de l'équipement et l'acquisition d'information privilégiée;
- la vue, pour le travail de rédaction et la reconnaissance des personnes;
- l'odorat, pour détecter des odeurs inhabituelles dans l'environnement;
- le goût, occasionnellement, pour choisir des mets lors de la préparation d'événements ou pour suggérer des restaurants.

4.5 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. Les membres du groupe ont nommé les comportements socioaffectifs suivants :

- avoir le souci de répondre avec diligence aux besoins des personnes en autorité, de la clientèle, du personnel ou des usagères et usagers;
- avoir la capacité d'interagir avec écoute, diplomatie, courtoisie, empathie, ouverture d'esprit, reconnaissance et patience selon les situations; la discrétion et la confidentialité sont également de mise en tout temps;
- avoir le souci du travail bien fait et faire preuve de rigueur et de discipline, être ponctuel et assidu, avoir le sens de l'organisation;
- avoir la capacité de travailler de manière autonome, c'est-à-dire de gérer son temps, de répondre aux demandes efficacement, d'être proactif, d'être créatif dans ses productions, de résoudre les problèmes avec débrouillardise, de réagir aux situations d'urgence et de faire preuve d'initiative;
- avoir la capacité de gérer son stress pour être en mesure de travailler de manière efficace, même sous pression, ou de s'adapter aux situations délicates ou difficiles;
- avoir le souci de maintenir ses compétences à jour en étant à l'affût des nouveautés technologiques qui peuvent améliorer le travail et en apprenant de manière autonome.

5 Niveaux d'exercice

L'analyse de la profession a été effectuée sur la base du plein exercice. Cette section vise à vérifier, à l'aide d'indicateurs, si la profession peut comporter d'autres niveaux d'exercice, notamment au seuil d'entrée dans la profession et lorsque la personne possède de l'expérience. Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice de la profession. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialités.

Les indicateurs qui ont été utilisés pour obtenir de l'information sur les niveaux d'exercice de la profession sont : l'accomplissement des tâches, l'autonomie ou les responsabilités. Il importe de souligner que ces données sont fournies à titre indicatif.

Seuil d'entrée dans la profession

Le seuil d'entrée se situe au moment où la personne est suffisamment autonome pour exécuter ses tâches sans supervision. La personne qui possède de l'expérience peut se voir confier des tâches plus complexes et avoir un degré de responsabilité plus élevé.

Hormis certaines opérations, les membres du groupe ont précisé que le personnel de secrétariat peut être appelé à accomplir l'ensemble des tâches dès l'entrée sur le marché du travail. On mentionne d'ailleurs que, dans de nombreuses entreprises de petite taille, le travail de secrétariat repose sur une seule personne.

Étant donné la diversité des entreprises représentées, l'animatrice de l'atelier a validé l'information obtenue auprès des membres du groupe par des votes indicatifs pour chacune des tâches. Le tableau suivant présente les opérations qui ne sont pas effectuées au seuil d'entrée dans les entreprises représentées à l'atelier.

Opérations et sous-opérations nécessitant de l'expérience

Tâche 4 Effectuer les opérations liées à la tenue de rencontres.

- Opération : 4. Opérations confiées selon l'expérience de la personne et le type d'entreprise.
- Sous-opérations : 4.7 Prendre des notes.
4.8 Produire un compte rendu ou un procès-verbal.

Tâche 5 Coordonner la tenue d'événements.

- Opération : 5. Opérations liées aux événements de grande envergure.

Tâche 6 Effectuer de la gestion documentaire.

- Sous-opération : 6.1 Déterminer la méthode de classement lorsqu'il s'agit d'établir un plan de classification. Cette opération est laissée à des archivistes lorsque le travail est complexe ou de grande importance.
-

Tâche 7 Fournir du soutien technique.

Sous-opération : 7.1 Rédiger des documents qui demandent une bonne connaissance du sujet, comme les procédures complexes.

Tâche 10 Effectuer des opérations comptables.

Sous-opérations : 10.5 Répondre aux auditeurs en vue de la fin d'année financière.
10.6 Établir un budget.

Tâche 11 Créer ou actualiser des médias d'information virtuels.

Opération : 11 Opérations liées aux projets complexes ou très élaborés.

Spécialisations

Le secrétariat juridique (CNP 1242) et le secrétariat médical (CNP 1243) figurent parmi les spécialités de la profession. Les représentantes et le représentant de la profession ont indiqué qu'il pourrait y avoir des spécialisations pour chaque service d'une entreprise, comme la comptabilité, la réception, l'organisation d'événements, les finances et les communications. Il appartient à chaque personne de cheminer en fonction de ses intérêts et de son ambition personnelle, ce qui nécessite parfois d'acquérir des diplômes complémentaires.

Annexe 1 Appellations d'emploi

Les spécialistes de la profession s'interrogent sur le fait que l'appellation d'emploi globale diffère même si elle porte le même code, 1241, au Canada et au Québec.

<p>Source : Ressources humaines et Développement des compétences Canada (code CNP)</p> <p>1241 Adjoints administratifs/adjointes administratives</p>	<p>Source : Information sur le marché du travail d'Emploi Québec (IMT en ligne)</p> <p>Secrétaires (sauf domaines juridique et médical) (1241)</p>
<p>Appellations d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adjoint administratif/adjointe administrative • Adjoint administratif/adjointe administrative – bureau • Adjoint administratif/adjointe administrative aux prêts et bourses • Adjoint administratif/adjointe administrative de bureau • Commis-secrétaire • Secrétaire (sauf dans les domaines juridique et médical) • Secrétaire administratif/secrétaire administrative • Secrétaire aux finances • Secrétaire aux rendez-vous • Secrétaire aux ressources humaines • Secrétaire d'école • Secrétaire d'église • Secrétaire des contrats • Secrétaire des ventes • Secrétaire du service de la fiscalité • Secrétaire exécutif/secrétaire exécutive (sauf dans les domaines juridique et médical) • Secrétaire particulier/secrétaire particulière • Secrétaire rapporteur/secrétaire rapporteuse • Secrétaire technique 	<p>Appellations d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistant/assistante de recherche (réseau de la santé et des services sociaux) • Commis-secrétaire • Secrétaire (sauf dans les domaines juridique et médical) • Secrétaire administratif/secrétaire administrative • Secrétaire aux adhésions • Secrétaire aux finances • Secrétaire aux relations avec les investisseurs • Secrétaire aux rendez-vous • Secrétaire aux ressources humaines • Secrétaire d'école • Secrétaire d'église • Secrétaire du service de la fiscalité • Secrétaire exécutif/secrétaire exécutive (sauf dans les domaines juridique et médical) • Secrétaire particulier/secrétaire particulière • Secrétaire principal/secrétaire principale (fonction publique québécoise) • Secrétaire rapporteur/secrétaire rapporteuse • Secrétaire social/secrétaire sociale • Secrétaire technique • Secrétaire-dactylo • Secrétaire-sténo • Secrétaire-sténodactylo • Sténo • Technicien/technicienne en bureautique • Téléphoniste-secrétaire
<p>Appellations d'emploi à ne pas confondre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adjoint/adjointe de direction (1222) • Adjoint administratif juridique/adjointe administrative juridique (1242) • Adjoint administratif médical/adjointe administrative médicale (1243) • Gestionnaire de bureau (1221 agent/agent(e) d'administration) • Sténographe judiciaire, transcrip-teur médical/transcrip-trice médicale et personnel assimilé (1251) 	<p>Appellations d'emploi à ne pas confondre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secrétaire juridique (1242) • Secrétaire médical/secrétaire médicale (1243) • Adjoint/adjointe de direction (1222) • Directeur/directrice de bureau (1221 agent/agent(e) d'administration) • Rapporteur/rapporteuse judiciaire et transcrip-teur médical/transcrip-trice médicale (1244)

Annexe 2 Suggestions relatives au programme de formation

Les spécialistes de la profession ont formulé des suggestions à l'égard du futur programme d'études professionnelles dans un contexte de formation initiale.

Approche pédagogique

- Sélectionner les élèves qui seront admis dans le programme d'études pour s'assurer qu'elles et ils possèdent les compétences préalables en français ainsi que les attitudes de base nécessaires.
- Faire davantage de simulations de tâches comme la tenue de réunions ou le suivi du budget d'un bureau.
- Effectuer des exercices d'apprentissage simulant l'accueil de la clientèle et le travail en équipe.

Stages

Les spécialistes de la profession ont souligné l'importance que les élèves participent à des stages en entreprise. Ils recommandent un accès plus rapide au stage, soit avant la fin de la formation, pour repérer les personnes n'ayant pas le profil de l'emploi.

Sujets de formation

- Prise de notes rapide. Note : Quatorze personnes sur quinze souhaitent que la formation en secrétariat vise le développement de cette habileté. Onze d'entre elles seraient aussi intéressées par la sténographie. Chaque année, l'Association du personnel de soutien administratif du Québec reçoit deux à trois demandes pour de telles formations. Selon elle, il existe toutefois peu d'offres en la matière.
- Augmentation des compétences en français et en anglais.
- Prévisions budgétaires pour la comptabilité dans les petites entreprises.
- Relation avec la clientèle ayant un comportement agressif ou difficile.
- Messagerie électronique (par exemple : Outlook) pour gérer et suivre l'agenda, communiquer, etc.
- Aspects informatiques plus complexes : fonctions avancées des logiciels Word et Excel, gestion de l'arborescence et des fenêtres dans le système Windows.
- Initiation aux médias sociaux et création de sites Web simples.
- Outils de rédaction et de référence.
- Harcèlement en entreprise.
- Droit du travail.

Annexe 3 Suggestions relatives à la formation continue³

Les personnes présentes ont énuméré les cours de perfectionnement qu'elles ont suivis à ce jour. Dix personnes sur quinze (10/15) ont suivi les formations sur leur temps de travail.

- Procès-verbaux, prise de notes, comptes rendus, résolutions.
- Travail de bureautique : rédaction de courriels, lettres professionnelles, tableur.
- Service à la clientèle.
- Gestion du temps et des priorités.
- Travail en équipe.
- Technologies : tablette, gestion des courriels à distance à l'aide d'appareils mobiles (BlackBerry), etc.
- SIMDUT, chez Purolator, pour les matières dangereuses lors de la réception des colis.
- Comportements agressifs et gestion de crises.
- Prévisions budgétaires, relation d'aide et campagne de financement lorsque l'employeur est un organisme sans but lucratif.
- Outils informatiques particuliers : base de données pour la gestion des membres, paiements sécurisés, outil de gestion de contenu pour les sites Web, médias sociaux, applications en ligne.
- Communication et intelligence émotionnelle.
- Diversité culturelle.
- Langue anglaise.
- Langue française à l'écrit.

La formation continue est encouragée par la majorité des employeurs. Plusieurs personnes disent avoir pris elles-mêmes l'initiative de suivre une formation pour répondre à leurs besoins. Dans douze entreprises sur quinze, le coût des formations est remboursé par les employeurs lorsque le sujet est lié aux tâches effectuées. Les conditions varient d'une entreprise à l'autre. Certaines accordent un budget ou un nombre de jours annuel de formation.

Pour répondre à leurs besoins de formation, les spécialistes de la profession utilisent diverses ressources. Ils suivent les formations par l'entremise du service des ressources humaines de l'entreprise, de leur association (APSAQ) lors de congrès ou d'ateliers en région, ou encore des établissements de formation publics et privés. Ces établissements offrent des formations qualifiantes menant à des diplômes d'études professionnelles ou techniques (DEP, AEP, DEC, AEC), des services de reconnaissance des acquis et des compétences relatifs à divers programmes d'études ainsi que des services aux entreprises permettant de répondre à des besoins précis en matière de formation de la main-d'œuvre.

³ Les spécialistes de la profession se sont prononcés sur diverses questions relatives à la formation continue, à la demande d'une représentante de la Direction de l'Adéquation Formation-Emploi.

Une personne mentionne avoir suivi un programme de formation offert par la TELUQ, une université à distance et en ligne.

La durée de ces formations varie. Les séances peuvent durer quelques heures ou s'échelonner sur toute une année. En entreprise, la formation peut être donnée notamment par des collègues de travail ou des fournisseurs d'équipement nouvellement acquis. Elle peut également être suivie par intranet, par Internet, ou encore par les services aux entreprises d'une commission scolaire, d'un cégep ou d'une entreprise privée.

Les membres du groupe privilégient les formations faisant l'objet d'une reconnaissance officielle pour favoriser le cheminement de carrière. Ils soulignent l'importance d'obtenir un diplôme pour hausser leur employabilité. Par exemple, un diplôme de la formation technique au collégial donne accès aux postes de technicienne ou de technicien, tandis que les formations conçues spécifiquement pour les besoins de l'entreprise ne sont pas transférables.

Annexe 4 Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)

**Tableau 1 Risques pour la santé et la sécurité au travail liés à la profession de
SECRÉTAIRE**

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 liés à la sécurité ou dangers liés à la sécurité
- 6- Risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1	Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique <ul style="list-style-type: none"> • Aucun risque majeur identifié 		
2	Risques physiques ou dangers d'ordre physique <ul style="list-style-type: none"> • Choc électrique 	<ul style="list-style-type: none"> • Brûlure aux mains ou aux doigts • Brûlure aux poignets ou aux avant-bras 	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer et faire remplacer les cordons électriques endommagés • Éviter les rallonges électriques • Éviter la surcharge de branchements électriques
3	Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique <ul style="list-style-type: none"> • Infection transmise par la clientèle ou les collègues (rhume, grippe, etc.) • Contamination par le système de ventilation • Contamination par les systèmes de conditionnement d'air 	<ul style="list-style-type: none"> • Infections plus ou moins graves • Problème respiratoire • Problème cutané 	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les mesures de précaution usuelles • Se laver les mains (eau et savon) • Éviter la surutilisation des gels désinfectants • Recourir à la vaccination appropriée • Assurer l'entretien régulier des systèmes de ventilation et de conditionnement d'air

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
4	<p>Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posture assise • Mouvement répétitif • Éclairage général • Éclairage au poste de travail • Travail statique • Manutention de charges • Utilisation de diverses pièces d'équipement informatique • Contrainte de temps 	<ul style="list-style-type: none"> • Douleur au dos : niveau lombaire, haut du dos, nuque • Douleur aux membres supérieurs : doigts, poignets, coudes, épaules • Douleur aux membres inférieurs • Fatigue visuelle • Fatigue générale • Stress • Maux de tête 	<ul style="list-style-type: none"> • Aménager le poste de travail selon la taille de la personne • Connaître les réglages de la chaise : hauteur de l'assise, de l'appui-dos et de l'appui-bras • Utiliser un repose-pied • Disposer le matériel en fonction de sa fréquence d'utilisation • Placer le clavier et la souris au même niveau • Régler la luminosité de l'écran pour assurer le confort visuel • Éviter les reflets sur l'écran de visualisation • Utiliser un éclairage d'appoint (si approprié) • Reconnaître les postures contraignantes (dos, épaules et poignets) • Varier les tâches pour éviter les mouvements répétitifs et le travail statique • Utiliser un casque d'écoute • Connaître les principes de la manutention manuelle sécuritaire • Utiliser l'équipement d'aide à la manutention (ex : chariot à tablettes) • Utiliser un escabeau sécuritaire et ayant une hauteur suffisante pour atteindre le haut des piles • Prendre ses pauses et ses repas ailleurs qu'au poste de travail • Déterminer les priorités • Réduire la consommation de boissons stimulantes et énergisantes

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
5	<p>Risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perte d'équilibre sans tomber • Trébucher sans tomber • Glisser sans tomber • Chute de même niveau • Chute de niveau • Chute d'objets 	<ul style="list-style-type: none"> • Contusion • Entorse • Foulure • Fracture • Blessure au dos, à la nuque, à la tête • Blessure aux membres supérieurs • Blessure aux membres inférieurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir les planchers, les voies de circulation et les sorties propres et dégagés en tout temps • Prévoir et maintenir un dégagement suffisant au poste de travail • Prévoir et maintenir un dégagement suffisant autour de l'équipement de bureau et du mobilier (photocopieur, télécopieur, table, meuble, etc.) • Ranger le matériel dans les étagères de manière stable • Éviter de surcharger les étagères • Refermer les tiroirs de bureau ou de classeur après leur utilisation • Ranger le matériel après son utilisation • Éviter l'installation permanente de rallonges • Connaître et appliquer les principes d'utilisation sécuritaire d'un escabeau

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
6	<p>Risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relations avec le personnel de direction • Relations avec le personnel du bureau • Relations avec la clientèle externe (au téléphone ou en personne) • Relations avec les fournisseurs • Gestion des communications écrites et orales avec la clientèle interne et externe • Gestion des urgences et des plaintes • Contrainte de temps 	<ul style="list-style-type: none"> • Maux de tête • Fatigue générale • Trouble digestif • Perturbation du sommeil • Stress • Douleur musculo-squelettique (dos, nuque, membres supérieurs) • Tension psychologique 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître et appliquer les directives du bureau • Connaître et appliquer des techniques de communication orale et écrite • Maîtriser la langue parlée et écrite • Maîtriser la grammaire, la ponctuation et l'orthographe • Maîtriser les principaux logiciels • Identifier et régler les situations conflictuelles • Planifier l'horaire de travail en fonction des tâches et des urgences • Parfaire ses connaissances • Prévoir et respecter les temps de pause • Prévoir et respecter les temps d'arrêt pour les repas • Prendre ses repas dans un endroit prévu à cette fin (éviter le coin du bureau) • Réduire la consommation de boissons stimulantes • Adopter une bonne hygiène de vie (sommeil, alimentation, loisir)

**Tableau 2 Importance des sources de risques associées aux tâches et
aux opérations de la profession de
SECRÉTAIRE**

Tâche 1 – RÉPONDRE À LA CLIENTÈLE							
N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
1.1	Accueillir la clientèle	0	0	++	+	++	+++
1.2	Cibler les besoins	0	0	++	++	+	+++
1.3	Acheminer les demandes	0	0	+	+++	++	++
1.4	Traiter les demandes	0	0	++	+++	++	++
1.5	Faire un suivi des demandes	0	0	+	+++	0	+++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 2 – ASSURER LE SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
2.1	Traiter la correspondance	0	0	+	++	+	+
2.2	Produire des textes	0	0	+	+++	0	+++
2.3	Expédier la correspondance	0	+	+	+	+	++
2.4	Effectuer des envois massifs	0	+	+	++	++	++
2.5	Tenir à jour les dossiers de la messagerie électronique	0	0	+	+++	+	+

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 3 – PRODUIRE DES DOCUMENTS							
N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
3.1	Recueillir l'information nécessaire	0	+	+	+++	+	+++
3.2	Organiser l'information	0	0	+	+++	+	++
3.3	Préparer les documents	0	0	+	+++	+	+++
3.4	Assurer la qualité des documents produits	0	0	+	+++	+	++
3.5	Faire approuver les documents	0	0	+	+	0	+++
3.6	Diffuser les documents	0	++	+	+++	+++	++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 4 – EFFECTUER LES OPÉRATIONS LIÉES À LA TENUE DE RENCONTRES

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
4.1	Vérifier les disponibilités des personnes concernées	0	0	+	+	0	++
4.2	Confirmer le but, le lieu, la date et l'heure de la rencontre	0	0	+	+	0	++
4.3	Réserver les lieux de la rencontre	0	0	+	+	0	+++
4.4	Réserver le matériel et les ressources nécessaires	0	0	+	+	0	++
4.5	Préparer les documents	0	0	+	+++	+	+++
4.6	Inviter les personnes ciblées	0	0	+	+	0	+++
4.7	Prendre des notes au cours de la rencontre	0	0	+	+++	+	+++
4.8	Produire le compte rendu ou le procès-verbal	0	0	+	+++	+	+++
4.9	Diffuser le compte rendu ou le procès-verbal	0	0	+	++	++	+++
4.10	S'assurer de la propreté des lieux à la fin de la rencontre	0	+++	+	+++	+++	++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 5 – COORDONNER LA TENUE D'ÉVÉNEMENTS

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
5.1	Recueillir les renseignements nécessaires	0	0	+	++	+	+++
5.2	Effectuer des recherches	0	0	+	++	+	+++
5.3	Procéder aux réservations	0	0	+	+++	+	+++
5.4	Organiser les déplacements à l'étranger s'il y a lieu	0	0	+	+++	+	+++
5.5	Inviter les personnes ciblées	0	0	+	+++	+	+
5.6	Procéder aux inscriptions	0	0	+	+++	+	++
5.7	Organiser la logistique de l'événement	0	+	+	+++	+++	+++
5.8	Accueillir les gens	0	0	+++	++	+++	+++
5.9	Veiller au bon déroulement de l'événement	0	0	+	++	++	+++
5.10	Faire le bilan de l'événement	0	0	+	++	+	+++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 6 – EFFECTUER DE LA GESTION DOCUMENTAIRE

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
6.1	Déterminer la méthode de classement	0	0	+	+	++	+++
6.2	Ouvrir de nouveaux dossiers sur support papier ou électronique	0	+	+	+++	++	++
6.3	Classer les documents	0	0	+	++	+++	+++
6.4	Assurer le suivi des documents	0	0	+	++	0	+
6.5	Numériser des documents	0	++	+	+++	++	+
6.6	Stocker et archiver les documents	0	++	+	+++	++	+
6.7	Contrôler la qualité du travail	0	0	+	+	0	++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 7 – FOURNIR DU SOUTIEN TECHNIQUE

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
7.1	Rédiger des documents	0	0	+	+++	+	+++
7.2	Accueillir et soutenir le nouveau personnel	0	0	+++	+	++	+++
7.3	Fournir de l'aide pour l'utilisation de l'équipement	0	+++	+	+++	+++	+++
7.4	Assurer la qualité des documents produits par d'autres services de l'entreprise	0	0	+	+++	+	+++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 8 – TENIR À JOUR LES AGENDAS

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
8.1	Vérifier les disponibilités dans l'horaire des personnes concernées	0	0	+	++	0	+++
8.2	Transmettre les invitations	0	0	+	++	0	++
8.3	Assurer le suivi et la coordination des agendas partagés	0	0	+	++	0	+++
8.4	Fixer et confirmer les rendez-vous	0	0	+	++	0	+++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 9 – CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES DU BUREAU

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
9.1	S'assurer du bon fonctionnement de l'équipement	0	+++	+	+++	+++	++
9.2	Veiller à l'entretien de base des appareils	0	++	+	+	++	+
9.3	Acheminer les demandes de réparation	0	0	+	++	0	++
9.4	Participer aux achats	0	0	+	++	0	++
9.5	Effectuer l'approvisionnement en fournitures du bureau	0	+++	+	+++	+++	++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 10 – EFFECTUER DES OPÉRATIONS COMPTABLES

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
10.1	Suivre les comptes clients	0	0	+	+++	+	++
10.2	Suivre les comptes fournisseurs	0	0	+	++	+	++
10.3	Procéder à la rémunération du personnel	0	0	+	+++	+	++
10.4	Tenir les livres comptables	0	0	+	+++	0	++
10.5	Procéder à l'exécution des opérations comptables courantes et périodiques ou y participer	0	0	+	++	0	++
10.6	Participer à la préparation et au suivi du budget	0	0	+	+++	++	+++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

Tâche 11 – CRÉER OU ACTUALISER DES MÉDIAS D'INFORMATION VIRTUELS

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
11.1	Recueillir de l'information sur le mandat	0	0	+	++	+	+++
11.2	Représenter graphiquement le concept	0	0	+	+++	+	+++
11.3	Rechercher des éléments de contenu	0	0	+	+++	+	+++
11.4	Réaliser une épreuve	0	0	+	++	++	+++
11.5	Intégrer l'information sur le média	0	0	+	++	+	++
11.6	Tester l'utilisation du média	0	0	+	++	0	++
11.7	Annoncer le changement aux personnes ciblées	0	0	++	++	0	+++
11.8	Recueillir l'information sur les usagers et les usagères	0	0	+	++	0	++
11.9	Faire l'entretien et la sauvegarde des données	0	0	+	+++	0	++
11.10	Discuter avec la personne en autorité	0	0	+	+	0	+++

Risque 1 : Chimique

Risque 2 : Physique

Risque 3 : Biologique

Risque 4 : Ergonomique

Risque 5 : Sécurité

Risque 6 : Psychosocial

Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'exposition aux sources de risques et non de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes.

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

