



Technicienne et technicien en administration

Complément d'analyse de profession

SECTEUR 01 – ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

Coordination et rédaction
Direction des programmes de formation collégiale
Direction générale des affaires collégiales
Sous-ministériat du développement et du soutien des réseaux

Pour tout renseignement, s'adresser à l'endroit suivant :

Renseignements généraux
Ministère de l'Enseignement supérieur
1035, rue De La Chevrotière, 21^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : 418 266-1337
Ligne sans frais : 1 877 266-1337

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Enseignement supérieur

ISBN 978-2-550-90774-9 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Équipe de production

Coordonnatrice

Émilie Arcand
Responsable de programmes de formation technique
Service de la formation technique
Direction des programmes de formation collégiale
Ministère de l'Enseignement supérieur

Animatrice

Diane Barrette
Spécialiste en élaboration de programmes d'études
Groupe Vision Compétence

Secrétaire des ateliers et rédacteur du rapport

Jean Bouchard
Spécialiste en élaboration de programmes d'études
Formation JB

Spécialistes de l'enseignement de la profession

Isabelle Dubuc
Enseignante en Gestion de commerces
Cégep régional de Lanaudière à Joliette

Nathalie Julien
Enseignante en Techniques de comptabilité et de gestion
Collège d'Alma

Michelle Mandeville
Enseignante en Techniques de bureautique
Cégep Lionel Groulx

Remerciements

La production du présent rapport a été possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes. Le ministère de l'Enseignement supérieur remercie les spécialistes de la profession suivants :

Participants - spécialistes de la profession

Carolle Audy
Technicienne administrative
Institut national des mines
Abitibi-Témiscamingue

Émilie Auger
Technicienne en ressources humaines
FADOQ
Montréal et Laval

Valérie Bédard
Technicienne comptable
Steamatic
Chaudière-Appalaches

Geneviève Benoit
Conseillère aux ressources humaines
Olymel
Montréal

Christine Dufour
Adjointe administrative
Consultants en gestion de construction inc.
Capitale-Nationale

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

Suzie Gauthier
Adjointe administrative Société des
établissements de plein air du Québec
Saguenay-Lac-Saint-Jean

Munubé Hamurcu
Technicienne en administration
Résidence Le Floréa
Laurentides et Lanaudière

Isabelle Lafrenière
Directrice adjointe
Atkins et Frères
Mauricie

Nathalie Le Bel
Technicienne en administration
Recyc-Québec
Capitale-Nationale

Madelaine Lucas
Adjointe à la direction générale
Office municipal d'habitation de Sherbrooke
Estrie

Jinny Maltais
Technicienne à l'information
Collège d'Alma
Saguenay-Lac-Saint-Jean

Nathalie Martin
Adjointe de services
Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais
Outaouais

Jessica Oliviera
Technicienne en administration
Centre de communication santé Laurentides-
Lanaudière
Laurentides et Lanaudière

Denise Parent
Adjointe à la direction
Centre résidentiel communautaire Arc-en-Soi
Bas-Saint-Laurent

Kim Perrin
Adjointe à la direction
Refuge La Piaule
Centre-du-Québec

Véronique Savard
Directrice du marketing
Groupe L'Ami Junior
Charlevoix et Côte-Nord

Frédéric Vachon
Technicien en marketing
Tourisme Chaudière-Appalaches
Chaudière-Appalaches

Jessica Langlois
Coordonnatrice du service à la clientèle
Dessins Drummond
Centre-du-Québec

Syndie Zamor
Technicienne à la formation
Détail Québec
Montréal et Laval

Sylvie Larouche
Planificatrice des commandes
Produits forestiers Résolu
Saguenay–Lac-Saint-Jean

Le Ministère tient également à souligner la présence des personnes qui ont assisté aux ateliers d'analyse de profession à titre d'observatrices et d'observateurs:

Observatrices et observateurs

Les personnes suivantes ont assisté à l'ensemble des ateliers ou à certaines parties seulement :

Claude Brunelle
Enseignant et coordonnateur de programme
d'études
Cégep de St-Hyacinthe

Marie-Claude Lévesque
Enseignante et coordonnatrice de
programméd'études
Cégep de Rimouski

Nathalie Cauchon
Directrice des études et de la vie étudiante
Cégep de Trois-Rivières

Philippe Nasr
Directeur des études
Cégep Lionel Groulx

Geneviève Cormier
Enseignante et coordonnatrice de programme
d'études
Cégep de Sainte-Foy

Amélie Paquet
Enseignante et coordonnatrice de
programme d'études
Cégep Limoilou

Fabienne Cyrius
Coordonnatrice de programme d'études
Collège Dawson

Stéphanie Paquette
Enseignante et coordonnatrice de
programméd'études
Cégep de l'Outaouais

Marie-Soleil Hébert
Conseillère à la formation technique
Ministère de l'Enseignement supérieur

Sylvain Riendeau
Directeur du collège constituant
Cégep régional de Lanaudière à Joliette

Vincent Larose
Directeur des études
Cégep de Granby

Julie Robitaille
Spécialiste en élaboration de programmes
d'études
Ministère de l'Enseignement supérieur

Patrick Lebonnois
Directeur adjoint des études
Cégep Lionel Groulx

Martin Sirois
Enseignant et coordonnateur de programme
d'études
Cégep de Drummondville

Richard Leduc
Enseignant
Cégep de Jonquière

Louis-Philippe Lépine
Enseignant et coordonnateur de
programmed'études
Cégep d'Ahuntsic

Guylaine Lévesque
Enseignante et coordonnatrice de
programme d'études
Cégep de Maisonneuve

Angela Stevens
Directrice adjointe des études
Cégep Champlain–Saint-
Lawrence

Isabelle Tremblay
Directrice des études par
intérim
Cégep de Lévis

Véronique Vachon
Conseillère pédagogique
Cégep de Thetford

Table des matières

Introduction	1
1. Caractéristiques significatives de la profession	2
1.1 Définition de la profession.....	2
1.2 Nature du travail exercé.....	2
1.3 Contexte de travail.....	2
1.4 Évolution du travail	3
2. Analyse des tâches.....	4
2.1 Tableau des tâches, opérations, sous-opérations, conditions et exigences de réalisation	4
2.2 Définitions des fonctions.....	31
3. Données quantitatives sur les tâches.....	32
3.1 Temps de travail.....	32
3.2 Difficulté des tâches	33
4. Connaissance, habiletés et comportements socioaffectifs	34
4.1 Connaissances	34
4.2 Habiletés cognitives.....	37
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	37
4.4 Habiletés perceptives.....	37
4.5 Comportements socioaffectifs.....	37
Renseignements complémentaires	39
Glossaire relatif aux rapports d'analyse de profession.....	39
Lexique relatif à la profession à l'étude.....	41
Annexe 1 – Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)	42

Introduction

Une analyse de profession consiste à définir les grandes caractéristiques d'une profession, à décrire le travail le plus fidèlement possible, à fournir des données quantitatives ainsi qu'à préciser les connaissances, les habiletés et les comportements nécessaires à son exercice. Cette analyse a été effectuée d'après les concepts présentés dans le *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

Le présent document constitue le rapport de trois ateliers complémentaires de l'analyse de la profession de technicienne et de technicien en administration qui a été effectuée de façon virtuelle les 19 mai, 26 mai et 2 juin 2021. Il reprend chacun des points discutés en atelier et a été validé par les 21 spécialistes de la profession qui y ont participé.

Objectif de l'analyse

Ce complément offre une revue approfondie de l'ensemble des tâches présentées dans le rapport d'analyse de profession *Technicienne et technicien en administration*¹, à laquelle se greffent des tâches particulières à certains domaines.

Démarche

Le Ministère a convié 21 personnes qui exercent la profession de technicienne et de technicien en administration ou qui sont chargées de la supervision du personnel qui exerce cette profession à l'un des ateliers complémentaires, chacun d'une durée de quatre heures. Ces spécialistes ont formulé leurs avis et commentaires en répondant à des questions ouvertes posées par l'animatrice et à partir du *Cahier de la participante et du participant*, préparé à leur intention.

Plan d'échantillonnage

Les critères de sélection des spécialistes de la profession étaient les suivants : le secteur d'activité et le type d'organisation, le statut d'emploi, la taille de l'organisation, la provenance géographique et le nombre d'années d'expérience. La représentativité, le niveau d'expertise et l'objectivité de ces personnes étaient aussi pris en considération.

¹ Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, *Technicienne et technicien en administration : rapport d'analyse de profession*, Québec, Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2019

1. Caractéristiques significatives de la profession

1.1 Définition de la profession

Les techniciennes et techniciens en administration exercent leur profession dans tous les secteurs d'activité (privé, public et parapublic) ainsi que tous les types d'organisations, quelle que soit leur taille. Ces personnes accomplissent des tâches techniques relatives à la planification, à l'organisation, à la coordination, à la communication, à l'analyse et au contrôle des activités de l'organisation afin d'assurer son bon fonctionnement et son développement, et de contribuer à l'atteinte des objectifs fixés.

1.2 Nature du travail exercé

Selon l'organisation, le travail des techniciennes et des techniciens en administration est lié à plusieurs ou à l'ensemble des activités suivantes :

- la gestion des ressources humaines;
- les communications d'affaires internes et externes;
- le service à la clientèle;
- la rémunération, la comptabilité et la gestion des ressources financières;
- la gestion des opérations et de la qualité;
- la gestion des ressources matérielles;
- la commercialisation;
- la gestion de projets.

De façon générale, les techniciennes et techniciens en administration assument un rôle central dans l'organisation et agissent en synergie avec les autres acteurs de celle-ci. Bien qu'il existe différents domaines d'activité, des actions communes sont effectuées par toutes les personnes qui exercent cette profession. Peu importe le domaine de spécialisation, elles sont adaptées aux exigences du milieu de travail. Parmi ces actions figurent la recherche, la collecte, le traitement, la diffusion, la gestion et la conservation de données, l'élaboration ou la modification de méthodes de gestion, de normes et de procédures de travail, la production et la transmission de l'information sous toutes ses formes, la gestion de dossiers de même que le soutien aux membres du personnel. Les spécifications attendues leur sont fournies par du personnel cadre ou professionnel.

1.3 Contexte de travail

Dans le cadre de leur travail, les techniciennes et techniciens en administration voient au respect de la réglementation en vigueur ainsi que des politiques et des normes de l'organisation. Quel que soit leur milieu de travail, ces personnes planifient, organisent, coordonnent et évaluent les travaux à caractère administratif d'une équipe, et s'assurent de leur réalisation selon l'échéancier établi, le budget alloué et les exigences prévues à titre de personnes-ressources. Pour ce faire, elles travaillent en étroite collaboration avec d'autres membres du personnel, diverses clientèles ou des fournisseurs de biens et de services, que ce soit sur le plan local, national ou international.

1.4 Évolution du travail

L'évolution de la technologie a considérablement modifié les méthodes de travail dans le domaine de l'administration. Les techniciennes et techniciens en administration utilisent et optimisent divers outils technologiques pour effectuer leurs tâches, soit pour produire, automatiser, diffuser ou archiver l'information. Le travail à distance (ou télétravail), issu de l'évolution technologique, a entraîné beaucoup de changements dans l'organisation des tâches.

Par leur engagement, ces personnes s'assurent au quotidien de la qualité du travail accompli dans une perspective de pérennité, tout en veillant à l'innovation. Enfin, elles doivent être à l'affût des tendances de toute nature, qu'elles soient politiques, économiques, sociales, technologiques, écologiques ou concurrentielles.

2. Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession consultés ont décrit les tâches des techniciennes et techniciens en administration, et ont précisé les opérations qui les composent. Pour chacune des tâches, des conditions et des exigences de réalisation ont aussi été déterminées.

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.

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

Les 10 principales tâches exercées par les techniciennes et techniciens en administration sont les suivantes :

1. Assurer la collecte et le traitement de l'information
2. Effectuer des communications d'affaires
3. Collaborer à la gestion des ressources humaines
4. Collaborer aux activités liées à la comptabilité
5. Collaborer aux activités liées à la gestion des ressources financières
6. Collaborer à la logistique de biens et de services
7. Collaborer à la gestion des opérations et de la qualité
8. Contribuer aux stratégies de commercialisation
9. Participer aux activités liées au service à la clientèle
10. Collaborer à la réalisation de projets

2.1 Tableau des tâches, opérations, sous-opérations, conditions et exigences de réalisation

Les tableaux qui figurent dans cette section sont le fruit d'un consensus de la part de l'ensemble des spécialistes de la profession consultés. Ils regroupent, pour chaque tâche, les opérations, les sous-opérations, les conditions et les exigences de réalisation. Des précisions additionnelles renseignent sur les spécificités de la tâche, les contextes de travail, etc.

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.

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations. Elles permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes, des techniques ou des procédures, afin de fournir un complément d'information.

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

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

TÂCHE 1 : ASSURER LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
1.1 Planifier la collecte de l'information	1.1.1 Déterminer le contexte, les objectifs, les limites et les échéances 1.1.2 Déterminer les méthodes à utiliser en fonction des besoins constatés et des moyens disponibles	Travail effectué : - pour tout type d'organisation - à des fins de gestion et de commercialisation - dans un bureau ou à distance - sous la supervision de la supérieure	Produit ou résultat attendu : - pertinence de l'information présentée - synthèse de l'information - présentation professionnelle
1.2 Recueillir les données secondaires	1.2.1 Choisir les outils de recherche 1.2.2 Collecter les données 1.2.3 Contrôler la qualité de l'information 1.2.4 Assurer le suivi technique de la collecte des données	immédiate ou du supérieur immédiat ou encore d'une professionnelle ou d'un professionnel - individuellement ou en collaboration avec : - le personnel des divers services - le personnel de direction - les consultants externes (ex. : firme de recherche, firme informatique, vérificateur externe)	Processus suivi : - efficacité dans la réalisation - respect des valeurs, des directives, des normes et des procédures de l'organisation - respect des délais prescrits et du budget alloué - suivi régulier des dossiers
1.3 Recueillir les données primaires	1.3.1 Déterminer les paramètres de la collecte des données (ex. : mode de collecte, méthode d'échantillonnage, taille et nature de l'échantillon) 1.3.2 Élaborer les outils nécessaires 1.3.3 Élaborer les bases de données (ex. : conception, débogage, mise à l'essai) 1.3.4 Collecter les données 1.3.5 Mettre à jour les bases de données	En se référant : - aux lois et à la réglementation applicables - aux règles d'éthique aux normes et aux procédures de l'organisation - aux consignes de la superviseuse ou du superviseur (ex. : marchés ciblés, données recherchées, segments de clientèles)	Attitudes et aptitudes manifestées : - autonomie - capacité à prendre des décisions - capacité d'analyse - curiosité intellectuelle - débrouillardise - diplomatie - discernement - esprit d'équipe - implication - objectivité - patience - polyvalence - rigueur - sens de l'organisation - sens des responsabilités
1.4 Analyser l'ensemble des données	1.4.1 Traiter les données (ex. : extraire, trier, croiser) 1.4.2 Interpréter les résultats 1.4.3 Dégager des conclusions 1.4.4 Faire des recommandations	À l'aide : d'outils technologiques et de logiciels	

1.5 Présenter les résultats	1.5.1 Déterminer le type de présentation 1.5.2 Extraire l'information pertinente (résultats, conclusions et recommandations) 1.5.3 Structurer l'information 1.5.4 Illustrer les données pertinentes (ex. : graphiques, schémas, diagrammes) 1.5.5 Indiquer les sources	• de fournitures de bureau • de documents de référence : - o bases de données - o outils de collecte (ex. : sondage, guide d'entrevue, questionnaire) - o documents internes de l'organisation - o actualités	
-----------------------------	---	--	--

TÂCHE 2 : EFFECTUER DES COMMUNICATIONS D’AFFAIRES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
2.1 Planifier la communication	2.1.1 Déterminer les besoins (types de communication, destinataires) 2.1.2 Choisir les modes de diffusion 2.1.3 Établir le calendrier de diffusion 2.1.4 Planifier des rencontres de travail, le cas échéant	Travail effectué : • pour tout type d'organisation • dans un bureau ou à distance • à l'interne et à l'externe (à l'échelle locale, nationale ou internationale) • en français et en anglais • sous la supervision de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat ou encore d'une professionnelle ou d'un professionnel	Produit ou résultat attendu : • communications professionnelles et de qualité • pertinence de l'information • synthèse de l'information • présentation professionnelle
2.2 Communiquer oralement	2.2.1 Transmettre ou recevoir de l'information et des directives 2.2.2 Adapter son style d'intervention aux personnes et aux situations 2.2.3 Assurer la mise en place et le maintien de partenariats	• individuellement ou en collaboration avec : - o le personnel des divers services - o le personnel de direction - o la clientèle et les bénéficiaires - o les partenaires - o les consultants externes (ex. : traducteur, firme informatique, vérificateur externe) - o les fournisseurs - o les sous-traitants - o les médias	Processus suivi : • confidentialité • efficience dans la réalisation • respect des valeurs, des directives, des normes et des procédures de l'organisation • respect des délais prescrits et du budget alloué • suivi régulier des dossiers
2.3 Assurer la circulation de l'information	2.3.1 Planifier la recherche et l'échange d'information 2.3.2 Assurer le respect de la confidentialité et la protection de l'information échangée 2.3.3 Procéder à la recherche et à l'échange d'information 2.3.4 Assurer des suivis réguliers		Attitudes et aptitudes manifestées : • autonomie • capacité à prendre des décisions • capacité d'adaptation • capacité d'analyse • curiosité intellectuelle • débrouillardise • discrétion • diplomatie • discernement • objectivité • maîtrise de soi • patience • polyvalence • rigueur • sens de l'organisation • sens des responsabilités

TÂCHE 2 : EFFECTUER DES COMMUNICATIONS D’AFFAIRES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
2.4 Rédiger des contenus	2.4.1 Structurer les contenus 2.4.2 Appliquer les règles de rédaction 2.4.3 Effectuer des traitements complémentaires (ex. : tableaux, graphiques, photos, vidéos) 2.4.4 Effectuer la révision et la correction des textes 2.4.5 Traduire de courts textes	En se référant : • aux lois et à la réglementation applicables • aux règles d'éthique • aux normes et aux procédures de l'organisation • aux consignes de la superviseure ou du superviseur • aux délais prescrits au budget alloué À l'aide : • d'outils technologiques et de logiciels (ex. : édition de contenu, traduction, correction, réservation, application en ligne)	
2.5 Mettre en forme les contenus	2.5.1 Appliquer les normes en vigueur (ex. : mise en pages, présentation, chartes graphiques, référencement) 2.5.2 Adapter les contenus selon les types de destinataires	• de fournitures de bureau • de documents de référence : - o bases de données - o documents internes de l'organisation - o actualités	
2.6 Assurer la diffusion des contenus	2.6.1 Transmettre les contenus aux personnes concernées 2.6.2 Susciter l'engagement 2.6.3 Traiter les commentaires reçus 2.6.4 Analyser les résultats 2.6.5 Mettre à jour les contenus 2.6.6 Procéder à la diffusion finale des contenus		

TÂCHE 2 : EFFECTUER DES COMMUNICATIONS D’AFFAIRES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
2.7 Contribuer à la gestion d'un travail collaboratif	2.7.1 Organiser le travail 2.7.2 Préparer les outils nécessaires 2.7.3 Assurer la logistique (ex. : salle, matériel, horaire) 2.7.4 Collaborer aux réunions (ex. : rôles, tâches, règles de gestion, suivi) 2.7.5 Résoudre des problèmes		

Précisions additionnelles

- La langue de travail habituelle est le français à l'échelle locale. Sur les plans national et international, la langue utilisée est surtout l'anglais.
- Selon l'organisation, la traduction (sous-opération 2.4.5) se fait majoritairement de l'anglais au français.

TÂCHE 3 : COLLABORER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
3.1 Procéder au recrutement et à l'embauche	3.1.1 Évaluer les besoins en effectif 3.1.2 Élaborer des descriptions de postes (ex. : attentes de la ou du gestionnaire ou encore de l'équipe) 3.1.3 Élaborer la stratégie de recrutement (ex. : environnement de recrutement, plateformes d'affichage) 3.1.4 Rédiger les appels de candidatures (ex. : description, exigences, critères) 3.1.5 Mettre en œuvre la stratégie de recrutement 3.1.6 Présélectionner les candidates et les candidats 3.1.7 Assurer la logistique des entrevues 3.1.8 Préparer des tests d'embauche, le cas échéant (ex. : production de tests, choix d'une firme) 3.1.9 Effectuer les préentrevues et/ou les entrevues 3.1.10 Procéder au traitement des résultats et à la vérification des références 3.1.11 Communiquer la décision aux personnes concernées	Travail effectué : • pour tout type d'organisation • dans un bureau ou à distance • sous la supervision de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat ou encore d'une professionnelle ou d'un professionnel • individuellement ou en collaboration avec : - o le personnel des divers services - o le personnel de direction - o les représentantes et représentants syndicaux - o la conseillère ou le conseiller en matière de santé et de sécurité au travail - o le personnel d'organisations externes (ex. : agence de placement, CNESST) - o les candidates et les candidats à l'emploi - o les partenaires - o les consultants externes (ex. : avocate ou avocat) En se référant : • aux lois et à la réglementation applicables • aux règles d'éthique • aux normes et aux procédures de l'organisation • aux délais prescrits	Produit ou résultat attendu : • intégralité de l'information • conformité des documents • équité • travail de qualité Processus suivi : • confidentialité • efficience dans la réalisation • gestion des priorités • respect des valeurs, des directives, des normes et des procédures de l'organisation • respect des délais prescrits Attitudes et aptitudes manifestées : • assiduité • autonomie • capacité d'adaptation • capacité d'analyse et de synthèse • créativité • débrouillardise • diplomatie • discrétion • détachement (distance critique) • écoute active • empathie • attitude positive • initiative • objectivité • patience • polyvalence • rigueur • sens de l'organisation

TÂCHE 3 : COLLABORER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
3.2 Assurer l'accueil et l'intégration du personnel	3.2.1 Préparer un plan d'intégration 3.2.2 Établir le contrat de travail et les documents afférents 3.2.3 Informer le nouveau personnel (ex. : normes du travail, convention collective, politiques et réglementation en vigueur dans l'organisation) 3.2.4 Fournir au nouveau personnel les outils de travail et les accès requis 3.2.5 Favoriser l'intégration du nouveau personnel parmi les personnes concernées 3.2.6 Assurer le suivi de l'intégration du nouveau personnel	À l'aide : - d'outils technologiques et de logiciels - de fournitures de bureau - de documents de référence : - conventions collectives - ententes d'assurances - documents d'embauche (manuels) - dossiers du personnel - de techniques de gestion du stress - de techniques de gestion du changement	
3.3 Gérer les dossiers du personnel	3.3.1 Recueillir l'information nécessaire (ex. : inscription, poste, échelon, avantages sociaux) 3.3.2 Vérifier l'admissibilité du personnel aux assurances, au régime de retraite et aux autres couvertures 3.3.3 Mettre à jour les informations concernant le personnel auprès de la compagnie d'assurances 3.3.4 Suivre les dossiers du personnel (ex. : évaluation, période d'essai, formation, invalidité, mise à pied, assurances)		

TÂCHE 3 : COLLABORER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
3.4 Gérer l'effectif	3.4.1 Coordonner les horaires de travail 3.4.2 Planifier les périodes de vacances, les remplacements et les congés		
3.5 Assurer les formations offertes à l'interne et à l'externe	3.5.1 Recenser les besoins de formation (ex. : nouveau personnel, outils, bases de données, tests, produits, service à la clientèle) 3.5.2 Déterminer le public cible 3.5.3 Estimer les coûts 3.5.4 Assurer la logistique 3.5.5 Offrir du soutien ou donner la formation, le cas échéant 3.5.6 Assurer le suivi de la formation (ex. : pertinence, appropriation, partage de l'information entre les membres du personnel)		

TÂCHE 3 : COLLABORER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
3.6 Assurer l'encadrement et le soutien du personnel	3.6.1 Encadrer le nouveau personnel 3.6.2 Organiser des rencontres 3.6.3 Résoudre des situations conflictuelles et des problèmes techniques et/ou organisationnels 3.6.4 Agir comme intermédiaire entre la direction et le personnel 3.6.5 Appliquer des moyens disciplinaires, le cas échéant 3.6.6 Veiller à la gestion du changement 3.6.7 Assurer une veille légale et réglementaire pour l'organisation		
	3.7 Assurer la mobilisation et la rétention du personnel 3.7.1 Mettre en place des outils et des activités de mobilisation et de rétention 3.7.2 Travailler à la création, à la mise à jour et à la négociation de la convention collective ou du contrat de travail, le cas échéant		

TÂCHE 3 : COLLABORER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
3.8 Évaluer le rendement du personnel	3.8.1 Communiquer au personnel les exigences liées aux diverses fonctions 3.8.2 Informer le personnel de la nature de l'évaluation 3.8.3 Concevoir des instruments de mesure 3.8.4 Procéder à l'évaluation 3.8.5 Présenter les résultats de l'évaluation aux personnes concernées 3.8.6 Mettre en place et appliquer des moyens disciplinaires 3.8.7. Consigner les informations découlant de l'évaluation dans le dossier de l'employée ou de l'employé et en assurer le suivi		

TÂCHE 4 : COLLABORER AUX ACTIVITÉS LIÉES À LA COMPTABILITÉ			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
4.1 Effectuer des opérations comptables	4.1.1 Réaliser les opérations courantes (ex. : achats, ventes, paies)	Travail effectué : • pour tout type d'organisation • dans un bureau ou à distance • sous la supervision de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat • individuellement ou en collaboration avec : - o le personnel des divers services - o le personnel de direction - o la clientèle - o les fournisseurs - o les sous-traitants - o les consultants externes (ex. : comptable professionnel agréé, analyste, vérificateur financier) - o le personnel gouvernemental	Produit ou résultat attendu : • intégralité de l'information • conformité des documents • vulgarisation de l'information • présentation professionnelle Processus suivi : • confidentialité • efficacité dans la réalisation • gestion des priorités • respect des valeurs, des directives, des normes et des procédures de l'organisation • respect des délais prescrits Attitudes et aptitudes manifestées : • assiduité • autonomie • capacité d'adaptation • capacité d'analyse et de synthèse • débrouillardise • diplomatie • discernement • honnêteté • initiative • patience • polyvalence • rigueur • sens de l'organisation
	4.1.2 Réaliser les opérations ponctuelles (ex. : relevés fiscaux, remises gouvernementales)		
4.2 Assurer la conformité des postes de l'actif et du passif	4.1.3 Procéder aux calculs et à la régularisation de fin de période	En se référant : • aux lois et à la réglementation applicables • aux normes comptables en vigueur • aux règles d'éthique • aux normes et aux procédures de l'organisation • aux délais prescrits	
	4.1.4 Procéder aux écritures de fermeture de période et de réouverture annuelle		
4.3 Présenter les états financiers	4.2.1 Effectuer la gestion de l'encaisse		
	4.2.2 Effectuer la gestion de l'actif à court terme, de l'actif à long terme et des immobilisations		
	4.3.1 Produire le bilan, l'état des résultats, l'état des capitaux et l'état des bénéfices non répartis		
	4.3.2 Produire les rapports trimestriels et annuels		
	4.3.3 Procéder à la vérification et à l'analyse des états financiers		
	4.3.4 Vulgariser les éléments importants des états financiers auprès des personnes concernées		

TÂCHE 4 : COLLABORER AUX ACTIVITÉS LIÉES À LA COMPTABILITÉ			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
4.4 Analyser des comptes et des rapports	4.4.1 Interpréter l'information 4.4.2 Procéder au calcul et à l'analyse des ratios 4.4.3 Évaluer des délais (ex. : paiement, recouvrement) 4.4.4 Dégager des constats 4.4.5 Faire des recommandations, le cas échéant 4.4.6 Diffuser les renseignements pertinents auprès des personnes concernées	À l'aide : - d'outils technologiques et de logiciels (ex. : de comptabilité, de déclaration de revenus, de signature électronique) - de fournitures de bureau - de documents de référence : - guides de référence - pièces justificatives - formulaire	
4.5 Préparer le dossier de fin d'année	4.5.1 Vérifier les soldes des comptes 4.5.2 Effectuer des vérifications et des procédés analytiques		
4.6 Traiter des éléments de comptabilité spécialisée	4.6.1 Dresser les flux de trésorerie 4.6.2 Effectuer le calcul et l'inscription des passifs estimatifs 4.6.3 Faire la conciliation de comptes intercompagnies		
4.7 Préparer des déclarations de revenus de particulières et de particuliers ou de travailleuses autonomes et de travailleurs autonomes	4.7.1 Recueillir des renseignements (ex. : revenus et dépenses de travail) 4.7.2 Traiter les informations selon les règles fiscales en vigueur 4.7.3 Transmettre les déclarations de revenus 4.7.4 Vérifier les avis de cotisation 4.7.5 Suggérer des outils fiscaux pour réduire les impôts		

TÂCHE 5 : COLLABORER AUX ACTIVITÉS LIÉES À LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
5.1 Analyser la situation budgétaire de particulières et de particuliers	5.1.1 Produire le portrait financier 5.1.2 Préparer le budget et le bilan 5.1.3 Calculer le coût de l'endettement 5.1.4 Estimer le rendement des placements 5.1.5 Formuler des conseils budgétaires	Travail effectué : - pour tout type d'organisation - dans un bureau ou à distance - sous la supervision de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat - individuellement ou en collaboration avec : - le personnel des divers services - le personnel de direction - des particulières et des particuliers - le personnel d'organisations externes - les partenaires En se référant : - aux lois et à la réglementation applicables - aux règles d'éthique - aux normes et aux procédures de l'organisation - aux délais prescrits À l'aide : - d'outils technologiques et de logiciels - de fournitures de bureau - de documents de référence : - guides de référence - réglementation - pièces justificatives	Produit ou résultat attendu : - intégralité de l'information - conformité des documents - vulgarisation de l'information - présentation professionnelle Processus suivi : - confidentialité - efficacité dans la réalisation - gestion des priorités - respect des valeurs, des directives, des normes et des procédures de l'organisation - respect des délais prescrits Attitudes et aptitudes manifestées : - autonomie - capacité d'analyse et de synthèse - discrétion - efficacité - honnêteté - patience - rigueur - sens de l'organisation
5.2 Assurer la planification, le suivi et le contrôle budgétaires de l'organisation	5.2.1 Préparer le budget de caisse et d'exploitation 5.2.2 Dresser les états financiers prévisionnels 5.2.3 Procéder à la vérification et à l'analyse du budget 5.2.4 Réaliser les opérations administratives liées au budget 5.2.5 Suggérer des actions pour améliorer la situation		
5.3 Planifier un projet d'investissement ou de financement	5.3.1 Analyser un projet de financement, de subvention et/ou d'investissement 5.3.2 Produire une analyse comparative d'un projet d'acquisition ou de location d'un bien 5.3.3 Négocier des moyens de financement 5.3.4 Procéder à la production et à la validation de rapports statistiques 5.3.5 Rédiger un plan d'affaires ou de développement		

TÂCHE 5 : COLLABORER AUX ACTIVITÉS LIÉES À LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
5.4 Assurer la protection des biens de l'organisation	5.4.1 Faire le suivi du stock permanent et du stock physique 5.4.2 Mettre en place des procédures de contrôle interne pour : • protéger les actifs de l'organisation • assurer l'exactitude des états financiers		

TÂCHE 6 : COLLABORER À LA LOGISTIQUE DE BIENS ET DE SERVICES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
6.1 Planifier l'acquisition de biens et de services	6.1.1 Déterminer et analyser les besoins (ex. : locaux, matériel, fournitures, disposition des biens, entretien, nourriture, traiteurs, stationnements, sécurité, échéancier)	Travail effectué : • pour tout type d'organisation • pour des achats locaux, nationaux et internationaux • dans un bureau, à distance ou sur le lieu des opérations • sous la supervision de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat • individuellement ou en collaboration avec : - o le personnel des divers services - o le personnel de direction - o la clientèle - o les fournisseurs - o les sous-traitants - o les consultants externes (ex. : transporteur, entreprise de courtage)	Produit ou résultat attendu : • approvisionnement conforme aux besoins Processus suivi : • travail de qualité • efficacité dans la réalisation • gestion des priorités • respect des valeurs, des directives, des normes et des procédures de l'organisation • respect des délais et du budget • respect des critères d'assurance qualité Attitudes et aptitudes manifestées : • autonomie • assiduité • diplomatie • initiative • capacité d'adaptation • rigueur • débrouillardise • sens de l'organisation
	6.1.2 Assurer la conformité des demandes en fonction des procédures établies et de l'échéancier		
6.2 Sélectionner des fournisseurs	6.1.3 Évaluer les caractéristiques des biens et des services recherchés	En se référant : • aux lois et à la réglementation applicables • aux règles d'éthique • aux normes et aux procédures de l'organisation • aux contrats et aux exigences de la clientèle • aux demandes des différentes unités administratives • aux délais prescrits • au budget alloué	
	6.2.1 Déterminer les critères de sélection		
6.3 Effectuer les achats	6.2.2 Déterminer des fournisseurs		
	6.2.3 Analyser les renseignements		
	6.2.4 Prendre des ententes		
	6.2.5 Ouvrir un compte, le cas échéant		
	6.3.1 Demander des soumissions, le cas échéant		
	6.3.2 Analyser des soumissions, le cas échéant		
	6.3.3 Négocier avec des fournisseurs, le cas échéant		
	6.3.4 Signer les contrats et les ententes de confidentialité, le cas échéant		
	6.3.5 Recueillir tous les documents requis		
	6.3.6 Effectuer les commandes		

TÂCHE 6 : COLLABORER À LA LOGISTIQUE DE BIENS ET DE SERVICES			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
6.4 Assurer la réception des biens ou le suivi des services	6.4.1 Valider la conformité des biens et des services avec le bon de commande ou le contrat 6.4.2 Régler la non-conformité des produits ou des services avec le fournisseur 6.4.3 Distribuer la marchandise à qui de droit	À l'aide : - d'outils technologiques et de logiciels - de fournitures de bureau - d'outils de mesure de documents de référence : - guides de référence - réglementation nationale ou internationale - pièces justificatives - contrats établis avec la clientèle - entente de confidentialité - processus d'appel d'offres	
6.5 Gérer les stocks	6.5.1 Choisir la méthode de gestion des stocks 6.5.2 Effectuer le codage des produits 6.5.3 Suivre les stocks 6.5.4 Produire des rapports 6.5.5 Coordonner l'élimination des matières résiduelles		
6.6 Coordonner les livraisons	6.6.1 Assurer l'étiquetage des produits et des boîtes 6.6.2 Évaluer les frais, le temps et la qualité de la livraison (ex. : droits d'accise, douanes, entreprise de courtage) 6.6.3 Produire les documents requis (ex. : manifestes de transport) 6.6.4 Assurer la logistique 6.6.5 Effectuer les opérations liées aux suivis et aux retours		

Précisions additionnelles

- À l'opération 6.5, selon l'organisation, la gestion des stocks concerne autant les biens acquis pour l'opération que les biens produits et vendus.

TÂCHE 7 : COLLABORER À LA GESTION DES OPÉRATIONS ET DE LA QUALITÉ			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
7.1 Aménager des espaces	7.1.1 Recueillir des données sur l'aménagement des espaces et le matériel disponible	Travail effectué : • pour tout type d'organisation • dans un bureau, à distance ou sur le lieu des opérations • sous la supervision de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat • individuellement ou en collaboration avec : - o le personnel des divers services - o le personnel de direction - o les consultants externes (ex. : auditeur, firme informatique, vérificateur externe) - o les fournisseurs - o les sous-traitants	Produit ou résultat attendu : • produit ou service final respectant les normes et les exigences de la cliente ou du client • constance dans la production et la qualité du produit ou du service
	7.1.2 Disposer le matériel de façon optimale		
7.2 Coordonner la production	7.1.3 Procéder à l'évaluation et à la mise en place de moyens de prévention des vols, de la fraude et du vandalisme	En se référant : • aux lois et à la réglementation applicables • aux règles d'éthique • aux normes et aux procédures de l'organisation • aux normes applicables (ex. : ISO, CNESST, agence canadienne) • aux contrats établis avec la clientèle et aux exigences de celle-ci • aux délais prescrits • au budget alloué	Processus suivi : • travail de qualité • efficacité dans la réalisation • respect des valeurs, des directives, des normes et des procédures de l'organisation • respect des délais prescrits et du budget alloué • respect des critères d'assurance qualité • respect du plan de la production • respect des normes applicables
	7.2.1 Tenir compte des principales activités opérationnelles		
7.3 Gérer les outils de travail	7.2.2 Gérer des processus de production		Attitudes et aptitudes manifestées : • assiduité • calme • capacité d'adaptation • perception des dangers • rigueur • sens de l'organisation • vigilance
	7.2.3 Calculer la capacité maximale de production ou de service		
	7.3.1 Veiller à l'installation et à la configuration des équipements technologiques et des logiciels		
	7.3.2 Personnaliser les outils de travail (ex.: mots de passe, répertoire de travail)		
	7.3.3 Veiller à la gestion des données (ex. : conservation, protection, calendrier d'archivage)		
	7.3.4 Fournir de l'assistance technique au personnel		

TÂCHE 7 : COLLABORER À LA GESTION DES OPÉRATIONS ET DE LA QUALITÉ			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
7.4 Procéder à l'élaboration ou à l'amélioration de normes, de procédures et de méthodes de travail	7.4.1 Réaliser une description narrative 7.4.2 Effectuer une représentation graphique 7.4.3 Suggérer des améliorations 7.4.4 Procéder à la révision 7.4.5 Faire approuver les normes, les procédures et les méthodes de travail	À l'aide : - d'outils technologiques et de logiciels - d'outils de mesure - de fournitures de bureau - de documents de référence : - o guides de référence - o pièces justificatives - des délais prescrits - du budget alloué	
7.5 Assurer l'entretien des actifs de l'organisation	7.5.1 Préparer un calendrier de maintenance (ex. : équipements, terrains, bâtiments) 7.5.2 Effectuer le suivi des contrats de service et des garanties 7.4.6 Suivre la réalisation du calendrier		
7.6 Procéder à l'élaboration et à l'application des mesures d'urgence ou de crise	7.6.1 Définir les situations d'urgence ou de crise 7.6.2 Élaborer les plans de gestion (ex. : normes, procédures) 7.6.3 Négocier les ententes avec les parties prenantes 7.6.4 Diffuser l'information auprès des personnes concernées 7.6.5 Assurer les tests et la mise en application des plans 7.6.6 Mettre régulièrement à jour les plans		

TÂCHE 7 : COLLABORER À LA GESTION DES OPÉRATIONS ET DE LA QUALITÉ			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
7.7 Assurer la gestion de la qualité, de l'amélioration continue et de l'innovation	7.7.1 Appliquer des mesures de contrôle interne 7.7.2 Comparer les performances et les sources possibles de problèmes 7.7.3 Mettre en application des processus d'efficacité opérationnelle (ex. : automatisation d'opérations, traçabilité des produits, moyens de prévenir les pertes) 7.7.4 Remplir : • les formulaires de certification de la qualité • les protocoles de recherche et de développement		

TÂCHE 8 : CONTRIBUER AUX STRATÉGIES DE COMMERCIALISATION

Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
8.1 Procéder à l'élaboration ou à l'amélioration d'un plan de mise en marché	8.1.1 Déterminer le contexte, les objectifs, le budget et les échéances 8.1.2 Définir les étapes du projet 8.1.3 Planifier la réponse aux besoins 8.1.4 Élaborer des stratégies concernant : • les produits et les services • les prix • le positionnement, la vente et la distribution • la publicité et la communication 8.1.5 Assurer la cohérence entre les stratégies 8.1.6 Adapter les stratégies selon les marchés ciblés 8.1.7 Procéder à l'évaluation du plan actuel, le cas échéant	Travail effectué : • Pour tout type d'organisation • Dans un bureau, à distance ou sur la route • Sous la supervision de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat ou encore d'une professionnelle ou d'un professionnel • individuellement ou en collaboration avec : - o le personnel des divers services - o le personnel de direction - o les médias - o les fournisseurs de sites Internet - o le personnel d'organisations externes En se référant : • aux lois et à la réglementation applicables • aux règles d'éthique • aux normes et aux procédures de l'organisation • aux destinataires • aux objectifs • au délais prescrits • au budget alloué	Produit ou résultat attendu : • atteinte des objectifs • synthèse de l'information • présentation professionnelle • création d'un réseau de contacts • stratégies détaillées Processus suivi : • efficacité dans la réalisation • respect des valeurs et des directives de l'organisation • respect des normes visuelles et de l'image de l'entreprise • respect des délais prescrits et du budget alloué • résolution de problèmes • suivi régulier des dossiers

TÂCHE 8 : CONTRIBUER AUX STRATÉGIES DE COMMERCIALISATION			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
8.2 Mettre en œuvre les stratégies de commercialisation	8.2.1 Concevoir les contenus (ex. : séances photo, création d'articles) 8.2.2 Gérer le calendrier de diffusion 8.2.3 Appliquer les stratégies 8.2.4 Animer les différents réseaux afin de susciter l'engagement 8.2.5 Assurer la gestion de l'intranet, des réseaux sociaux, des commentaires sur les plateformes numériques et des infolettres 8.2.6 Mesurer l'impact des stratégies 8.2.7 Assurer le suivi et l'évaluation du plan de commercialisation 8.2.8 Présenter les résultats aux personnes concernées	À l'aide : - d'outils technologiques et de logiciels (ex : Google Analytics) - de fournitures de bureau - d'une banque de données sur la clientèle - de documents de référence : - o gabarits - o formulaires - o chartes graphiques - o du budget alloué	Attitudes et aptitudes manifestées : - autoévaluation - autonomie - capacité à prendre des décisions - capacité d'adaptation - capacité d'analyse et de synthèse - capacité de percevoir les risques et les conséquences - créativité - débrouillardise - diplomatie - discernement - esprit d'équipe - gestion du stress - ouverture - polyvalence - rigueur - sens de l'organisation - sens des responsabilités
8.3 Assurer une veille stratégique	8.3.1 Surveiller en continu les données macro-environnementales		

Précisions additionnelles

- Selon la taille de l'organisation, cette tâche est gérée par le siège social, une équipe responsable du marketing, le service des communications ou encore une ou un spécialiste externe (marketing).
- L'ensemble des spécialistes de la profession consultés ont dit collaborer à cette tâche plutôt que de la réaliser.

TÂCHE 9 : PARTICIPER AUX ACTIVITÉS LIÉES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
9.1 Analyser les besoins de la clientèle	9.1.1 Consulter des études de marché 9.1.2 Demander des études spécifiques, le cas échéant 9.1.3 Examiner des dossiers 9.1.4 Recueillir des renseignements 9.1.5 Dresser des profils	Travail effectué : - pour tout type d'organisation - pour la clientèle actuelle ou potentielle (locale, nationale ou internationale) - dans un bureau ou à distance - sous la supervision de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat ou encore d'une professionnelle ou d'un professionnel - en français et en anglais - individuellement ou en collaboration avec : - le personnel des divers services - le personnel de direction - la clientèle - les fournisseurs - le personnel d'organisations externes (ex. : établissements bancaires) En se référant : - aux lois et à la réglementation applicables - aux règles d'éthique - aux normes et aux procédures de l'organisation - aux destinataires - aux délais prescrits	Produit ou résultat attendu : - synthèse de l'information - création d'un réseau de contacts - présentation professionnelle Processus suivi : - efficacité dans la réalisation - respect des valeurs, des directives, des normes et des procédures de l'organisation - respect des délais prescrits et du budget alloué - respect des normes applicables - résolution de problèmes - suivi régulier des dossiers
9.2 Gérer le service à la clientèle	9.2.1 Établir des objectifs 9.2.2 Transmettre l'information au personnel, à la clientèle et aux partenaires 9.2.3 Procéder à la conception, à la gestion et à la mise à jour des bases de données de la clientèle 9.2.4 Analyser les services concurrents et les tendances 9.2.5 Définir des moyens de différencier le service et d'accroître la qualité (ex. : centre d'expérience client) 9.2.6 Veiller au suivi de la qualité (ex. : rétroaction auprès du personnel)		
9.3 Représenter l'organisation	9.3.1 Accueillir la clientèle 9.3.2 Adapter son style d'intervention aux personnes et aux situations 9.3.3 Présenter l'organisation 9.3.4 Participer à des comités 9.3.5 Maintenir à jour son réseau de contacts		

TÂCHE 9 : PARTICIPER AUX ACTIVITÉS LIÉES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
9.4 Assurer le suivi auprès de la clientèle	9.4.1 Offrir les services de l'organisation 9.4.2 Traiter les commentaires reçus, les demandes de remboursement, les plaintes et les situations particulières 9.4.3 Rédiger des rapports en cas d'accidents ou d'incidents	À l'aide : - d'outils technologiques et de logiciels (ex. : Internet, voix sur IP, COMMAffaires, Google Analytics) - de fournitures de bureau - de documents de référence : - o formulaires dynamiques - o documents promotionnels - o bases de données - du budget alloué - de techniques de communication - de techniques de négociation - de moyens de fidélisation (ex. : sondage avec avantage, promotion)	Attitudes et aptitudes manifestées : - autoévaluation - autonomie - capacité à prendre des décisions - capacité d'adaptation - capacité d'analyse et de synthèse - capacité à percevoir les risques - courtoisie - débrouillardise - diplomatie - discernement - esprit d'équipe - gestion du stress - intégrité - leadership - maîtrise de soi - organisation - ouverture - patience - prévenance - respect - rigueur - sens de l'organisation - sens des responsabilités
9.5 Mettre en place un programme de fidélisation	9.5.1 Étudier la clientèle 9.5.2 Cibler la clientèle 9.5.3 Développer des moyens de fidélisation 9.5.4 Déterminer un budget et des objectifs 9.5.5 Mesurer les résultats 9.5.6 Mettre à jour le programme, le cas échéant		

TÂCHE 10 : COLLABORER À LA RÉALISATION DE PROJETS			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
10.1 Procéder à la définition et à l'évaluation du projet	10.1.1 Recueillir l'information relative au projet (ex. : objectifs, financement, délais, critères de performance, conditions de réalisation, risques) 10.1.2 Analyser la faisabilité du projet 10.1.3 Rédiger un plan d'action prévisionnel	Travail effectué : - dans un bureau ou à distance - sous la supervision de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat ou encore d'une professionnelle ou d'un professionnel - individuellement ou en collaboration avec : - le personnel des divers services - le personnel de direction - la clientèle - le personnel d'organisations externes - les consultants externes (ex. : firme de graphisme) - les fournisseurs - les partenaires - les médias En se référant : - aux lois et à la réglementation applicables - aux règles d'éthique - aux normes et aux procédures de l'organisation À l'aide : - d'outils technologiques et de logiciels - de fournitures de bureau - de documents de référence : - formulaires - contrats établis avec les fournisseurs	Produit ou résultat attendu : - projet conforme aux objectifs - travail de qualité Processus suivi : - efficience dans la réalisation - respect des valeurs, des directives, des normes et des procédures de l'organisation - respect de l'échéancier et du budget établis - résolution de problèmes - suivi régulier du projet Attitudes et aptitudes manifestées : - autonomie - capacité d'adaptation - capacité à percevoir les risques - confiance en soi - conscience professionnelle - débrouillardise - diplomatie - discernement - esprit d'équipe - maîtrise - minutie - patience - polyvalence - rigueur
10.2 Planifier le projet	10.2.1 Déterminer : - les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires - l'ampleur et l'échéance des travaux ou des activités - les priorités 10.2.2 Établir : - l'échéancier - le budget - les outils de mise en œuvre et de suivi 10.2.3 Faire approuver le projet		
10.3 Organiser le projet	10.3.1 Distribuer les ressources 10.3.2 Diffuser l'information auprès des personnes concernées 10.3.3 Sélectionner les fournisseurs 10.3.4 Assurer la logistique 10.3.5 Produire des contenus et des éléments de communication ou de publicité		

TÂCHE 10 : COLLABORER À LA RÉALISATION DE PROJETS			
Opérations	Sous-opérations	Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
10.4 Procéder à la mise en œuvre et au suivi du projet	10.4.1 Distribuer des tâches 10.4.2 Assurer la cohésion entre les personnes concernées 10.4.3 Effectuer le suivi du projet (ex. : avancement des travaux, échéancier, facturation, budget) 10.4.4 Assurer le contrôle de la qualité 10.4.5 Résoudre des problèmes		
10.5 Présenter les résultats du projet	10.5.1 Clore le projet, le cas échéant (ex. : quittance, bilan) 10.5.2 Contrôler les résultats 10.5.3 Analyser les écarts constatés 10.5.4 Rédiger un bilan 10.5.5 Faire des recommandations 10.5.6 Vulgariser les résultats		

2.2 Définitions des fonctions

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

Pour la profession de technicienne et technicien en administration, les spécialistes de la profession, après l'examen des tâches au regard de la définition de « fonction », considèrent que toutes les tâches sont différentes et ne peuvent être groupées par affinités.

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. Il importe de souligner que ces données sont fournies à titre indicatif.

Les données quantitatives fournies sur les tâches permettent d'apprécier leur valeur relative. Chaque tableau de cette section présente les résultats moyens du groupe.

3.1 Temps de travail

Le temps de travail consacré à chaque tâche est estimé sur une base hebdomadaire.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une travailleuse ou un travailleur en plein exercice? ».

Dans le tableau suivant, la première colonne indique le nombre de spécialistes qui exercent la tâche en question et la deuxième, le pourcentage de temps qui y est consacré.

Numéro de la tâche et libellé	N/21	%
Tâche 1 : Assurer la collecte et le traitement de l'information	18	11,7
Tâche 2 : Effectuer des communications d'affaires	20	13,1
Tâche 3 : Collaborer à la gestion des ressources humaines	18	14,8
Tâche 4 : Collaborer aux activités liées à la comptabilité	15	10,7
Tâche 5 : Collaborer aux activités liées à la gestion des ressources financières	11	5,6
Tâche 6 : Collaborer à la logistique de biens et de services	17	8,0
Tâche 7 : Collaborer à la gestion des opérations et de la qualité	17	8,2
Tâche 8 : Contribuer aux stratégies de commercialisation	9	4,9
Tâche 9 : Participer aux activités liées au service à la clientèle	17	13,0
Tâche 10 : Collaborer à la réalisation de projets	17	10,0

Il ressort des résultats obtenus que les plus petits nombres de personnes et les plus petits pourcentages de temps concernent les tâches 5 et 8.

3.2 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation du degré d'aisance ou d'effort, du point de vue tant physique qu'intellectuel, associé à sa réalisation.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Pour une travailleuse ou un travailleur en plein exercice, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? ».

Les données recueillies auprès des 21 spécialistes consultés sont présentées sous forme de résultats moyens du groupe dans le tableau suivant. La première colonne indique le nombre de personnes exerçant la tâche en question sur le nombre de spécialistes présents. La deuxième colonne donne le résultat moyen.

Numéro de la tâche et libellé	N/21	De 1 à 4
Tâche 1 : Assurer la collecte et le traitement de l'information	17	2,4
Tâche 2 : Effectuer des communications d'affaires	20	2,0
Tâche 3 : Collaborer à la gestion des ressources humaines	18	2,6
Tâche 4 : Collaborer aux activités liées à la comptabilité	15	2,6
Tâche 5 : Collaborer aux activités liées à la gestion des ressources financières	11	2,7
Tâche 6 : Collaborer à la logistique de biens et de services	17	2,0
Tâche 7 : Collaborer à la gestion des opérations et de la qualité	14	2,1
Tâche 8 : Contribuer aux stratégies de commercialisation	9	2,1
Tâche 9 : Participer aux activités liées au service à la clientèle	16	1,9
Tâche 10 : Collaborer à la réalisation de projets	17	2,4

Légende :

1. Tâche très facile :

La tâche comporte peu de risques d'erreurs; elle ne demande pas d'effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est moins difficile que la moyenne.

2. Tâche facile :

La tâche comporte quelques risques d'erreurs; elle demande un effort physique ou mental minime.

3. Tâche difficile :

La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs; elle demande un bon effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne.

4. Tâche très difficile :

La tâche comporte un risque élevé d'erreurs; elle demande un effort physique ou mental appréciable. La tâche compte parmi les plus difficiles de la profession.

La majorité des tâches se situent entre « facile » (2) et « difficile » (3) pour l'ensemble des répondantes et des répondants. Les résultats ne présentent pas d'écarts significatifs (moins de 0,8).

4. Connaissance, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la profession de technicienne et technicien en administration exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont été déterminés par les spécialistes ayant participé aux ateliers d'analyse de profession.

4.1 Connaissances

Les connaissances suivantes touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, aux technologies et aux techniques nécessaires à l'exercice de la profession.

Connaissances en mathématiques

Pour réaliser des estimations (ex. : rendements, coûts de financement), résoudre des problèmes ou effectuer différents types de calculs (ex. : indices de productivité, marges bénéficiaires, amortissements, intérêts, annuités, taux de change), les techniciennes et techniciens ont besoin de connaissances sur :

- la priorité des opérations, le produit croisé, la détermination de pourcentages et la conversion d'unités de mesure ou de devises;
- les calculs statistiques (ex. : moyenne, écart type);
- le calcul de valeurs actuelles et futures.

Ces connaissances serviront notamment dans les tâches en lien avec la collecte et le traitement de l'information, la comptabilité, la gestion des ressources financières, la logistique des biens et des services, la gestion des opérations et de la qualité de même que la réalisation de projets.

Connaissances en informatique

Pour offrir du soutien technique au personnel de l'organisation et produire différents types de contenus qui pourront servir tant à la communication ou à la commercialisation qu'à la gestion de l'organisation, les techniciennes et techniciens ont besoin de connaissances sur les applications et les outils technologiques suivants :

- les applications liées à la gestion informatique de base (ex. : système d'exploitation, connexions sans fil, stockage numérique, archivage);
- les applications liées à la création et à la modification de contenu (ex. : prise de notes, tableur, traitement de textes, base de données, présentation, conception graphique, traduction);
- les applications et les systèmes de communication (ex. : messagerie, clavardage, plateforme de communication et de médias sociaux, système téléphonique, téléphonie IP);
- les applications liées à la comptabilité;
- les applications liées à la gestion (ex. : gestion des relations avec la clientèle, du personnel, des projets ou des stocks);
- les outils technologiques (ex. : tablette, téléphone intelligent, périphériques, caméra Web).

Ces connaissances seront mises à profit dans toutes les tâches.

Connaissances relatives aux langues de travail

Pour accueillir une ou des personnes, discuter avec ces dernières, rédiger, réviser et corriger des contenus, négocier des ententes et traduire de courts textes, les techniciennes et techniciens ont besoin de connaissances telles que :

- la maîtrise du français (compréhension orale, discussion, lecture, écriture, vocabulaire lié au domaine concerné);
- la connaissance des normes de mise en forme (ex. : présentation, typographie, mise en pages, référencement, chartes graphiques);
- la maîtrise de l'anglais fonctionnel (compréhension orale, discussion, lecture, écriture);
- la connaissance d'une troisième langue (atout).

Ces connaissances seront mises à profit dans toutes les tâches.

Connaissances en communication

Pour comprendre les différentes communications tant orales qu'écrites, communiquer avec toutes les personnes concernées et diffuser efficacement l'information, les techniciennes et techniciens ont besoin de connaissances sur :

- les théories liées à la communication interpersonnelle (ex. : langages verbal et non verbal, contrôle des réactions et des émotions);
- les techniques d'écoute, de négociation, de désamorçage de situations difficiles, de gestion de conflits ou de plaintes et de résolution de problèmes;
- la vulgarisation.

Ces connaissances seront mises à profit dans toutes les tâches.

Connaissances en administration générale

Pour effectuer l'ensemble des tâches de la profession conformément à la structure de l'organisation et favoriser leur insertion professionnelle, les techniciennes et techniciens ont besoin de connaissances sur :

- la réalisation de tâches ou de projets (ex. : planification, organisation, coordination, contrôle, suivi);
- les modes de gestion ainsi que les types de structures et de cultures organisationnelles.

Connaissances en comptabilité

Pour effectuer les opérations courantes, produire des états financiers et des rapports périodiques, analyser des résultats et proposer des solutions pour améliorer ceux-ci, les techniciennes et techniciens ont besoin de connaissances sur :

- la terminologie, les postulats, les concepts, les principes et les normes en matière de comptabilité et de finance;
- les formes juridiques d'entreprises et leurs particularités dans le traitement comptable.

Ces connaissances serviront notamment dans les tâches en lien avec la comptabilité, la gestion des ressources financières, la logistique des biens et des services, la gestion des opérations et de la qualité, les stratégies de commercialisation et la réalisation de projets.

Connaissances relatives au commerce

Pour favoriser le développement d'affaires sur le plan local, national ou international, les techniciennes et techniciens ont besoin de connaissances sur :

- les traités et les accords internationaux;
- les modes de transport et la documentation associée (ex. : douanes, taxes d'accise, manifestes de transport);
- les devises et les taux de change;
- les fraudes, les évasions fiscales et la corruption.

Ces connaissances serviront notamment dans les tâches en lien avec la logistique des biens et des services, la gestion des opérations et de la qualité de même que les stratégies de commercialisation.

Connaissances relatives au droit des affaires ainsi qu'aux lois et à la réglementation applicables

Pour effectuer l'ensemble des tâches de la profession dans le respect de la mission de l'organisation et des cadres légaux et réglementaires en vigueur, les techniciennes et techniciens ont besoin de connaissances sur :

- les lois et la réglementation fédérales, provinciales et municipales en lien avec les types d'entreprises, la fiscalité et la comptabilité;
- les droits et libertés individuels, la protection du consommateur, les petites créances, l'accès à l'information et la divulgation des renseignements judiciaires, les contrats et la protection de la propriété intellectuelle;
- les normes du travail, l'équité salariale, les conventions collectives et les comités paritaires;
- les lois, les normes et les aspects culturels régissant l'achat et la vente de biens et de services sur le plan local, national ou international de même que la propriété intellectuelle;
- les normes de production ou de qualité (ex. : ISO, BIO).

Connaissances relatives à l'économie

Pour contribuer à une saine gestion des affaires et mettre en évidence des occasions d'affaires, les techniciennes et techniciens ont besoin de connaissances sur :

- la consommation, l'offre et la demande de même que les indicateurs de richesse;
- les politiques budgétaires et financières ainsi que les cycles économiques;
- les processus d'appel d'offres et de subvention;
- les techniques de recherche de données.

Ces connaissances serviront notamment dans les tâches en lien avec la collecte et le traitement de l'information, la gestion financière, la logistique des biens et des services, la gestion des opérations et de la qualité, les stratégies de commercialisation et la réalisation de projets.

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession : raisonnement logique, conception de procédures, résolution de problèmes, planification, esprit de synthèse, sens critique, vulgarisation de l'information et anticipation.

Ces habiletés seront mises à profit dans toutes les tâches et serviront notamment à analyser et à évaluer les situations, à synthétiser l'information ainsi qu'à organiser et à prioriser les actions.

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle des gestes et des mouvements. Les plus importantes dans l'exercice de la profession de technicienne et technicien en administration sont la rapidité d'exécution et la dextérité nécessaire à l'utilisation d'un clavier d'ordinateur.

Ces habiletés seront mises à profit dans toutes les tâches et serviront notamment à saisir les données et les contenus.

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.

Dans la profession de technicienne et technicien en administration, les principales habiletés perceptives sont l'audition, la vue, le toucher et la sensibilité au langage non verbal.

Ces habiletés seront mises à profit dans toutes les tâches et serviront notamment à avoir une vue d'ensemble de l'aménagement des espaces de travail et à contribuer à l'entretien de bonnes relations humaines.

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 qui sont mises à profit dans l'ensemble des tâches.

Sur le plan personnel

Dans la profession de technicienne et technicien en administration, les attitudes personnelles portent principalement sur :

- l'adaptation, l'autoévaluation, le détachement et le respect de ses limites, qui permettent à la personne d'évoluer sereinement dans la profession;
- la maîtrise de soi et la gestion du stress, qui lui permettent de fonctionner adéquatement et calmement en toute situation;
- l'autonomie, la créativité, la curiosité intellectuelle, la débrouillardise, l'initiative, la minutie, l'organisation, la polyvalence et le sens de l'observation, qui lui permettent d'accomplir le travail de façon efficiente.

Sur le plan interpersonnel

Dans la profession de technicienne et technicien en administration, les attitudes interpersonnelles portent principalement sur :

- la bienveillance, l'empathie, l'ouverture et la sociabilité, qui facilitent la communication avec les autres et influencent positivement les relations de travail;
- le leadership, la collaboration, la délégation, la mobilisation et la responsabilisation, qui assurent une cohésion d'équipe et un travail efficient.

Sur le plan de l'éthique professionnelle

Dans la profession de technicienne et technicien en administration, les attitudes en lien avec l'éthique professionnelle portent principalement sur la diplomatie, la discrétion, l'honnêteté, l'intégrité, l'objectivité, le respect, la disponibilité, l'engagement, la rigueur et la souplesse, qui permettent d'effectuer les tâches de manière professionnelle.

Comportements liés à la santé et à la sécurité au travail

Selon les spécialistes de la profession présents aux ateliers, les techniciennes et les techniciens en administration sont soumis à un certain niveau de stress qui varie en fonction de plusieurs facteurs, notamment le manque de main-d'œuvre, la charge de travail, les délais de traitement, les échéanciers serrés, la précision exigée et les risques d'erreur ainsi que les plaintes des clientes et des clients. Tous ces éléments peuvent mener à de l'épuisement professionnel.

Ces spécialistes ont aussi mentionné que les risques ergonomiques sont très présents, mais qu'une bonne posture et de bons outils de travail peuvent les diminuer grandement. Enfin, le fait de travailler constamment avec un ordinateur peut causer des maux ou des douleurs aux yeux.

Renseignements complémentaires

Glossaire relatif aux rapports d'analyse de profession

Analyse d'une profession

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

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

Comportements socioaffectifs

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

Conditions de réalisation de la tâche

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

Connaissances

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

Exigences de réalisation de la tâche

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

Fonction

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

Habiletés cognitives

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

Habiletés motrices et kinesthésiques

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

Habiletés perceptives

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

Niveaux d'exercice de la profession

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

Opérations

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

Plein exercice de la profession

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

Profession

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

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation².

Résultats du travail

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

Sous-opérations

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

Tâches

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

² La notion de fonction de travail utilisée au ministère de l'Enseignement supérieur correspond, à peu de chose près, à la notion de métier ou de profession.

Lexique relatif à la profession à l'étude

Le présent lexique vise à favoriser la compréhension de certains termes issus de la profession.

Organisation

Entité juridiquement constituée, à but lucratif ou non et à caractère privé ou public, visant la réalisation d'objectifs déterminés (ex. : entreprises, organismes gouvernementaux [publics et parapublics], organisations syndicales).

Outils technologiques

Ordinateurs, périphériques, tablettes, téléphones intelligents et matériel de télécommunication (ex. : pour la visioconférence) et d'enregistrement.

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

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

La fiche traite des catégories de risques suivantes :

1. Risques chimiques
2. Risques biologiques
3. Risques physiques
4. Risques ergonomiques
5. Risques psychosociaux
6. Risques liés à la sécurité

1. RISQUES OU DANGERS D'ORDRE CHIMIQUE

Cette profession ne comporte pas de risques d'ordre chimique.

2. RISQUES OU DANGERS D'ORDRE BIOLOGIQUE

2.1 Contact avec des personnes (collègues de travail, clientèle)

- Méthodes d'exposition aux risques :
 - o Par aérosol, par liquides biologiques.
- Les effets sur la personne sont la transmission des maladies infectieuses dont :
 - o Syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS, Covid-19) ;
 - o Rhume, influenza ;
 - o SIDA.

Moyens de prévention

1	Se nettoyer les mains régulièrement et éviter de se ronger les ongles ou de placer les mains près du visage afin de ne pas introduire une bactérie ou un virus.
2	Respecter les recommandations émises par l'agence de la santé publique.
3	Entretenir les lieux et effectuer un nettoyage périodique.
4	Offrir la vaccination aux travailleurs.
5	Assurer une ventilation adéquate des lieux de travail, incluant un apport d'air frais, tel que prévu par la réglementation.

3. RISQUES OU DANGERS D'ORDRE PHYSIQUE

Cette profession ne comporte pas de risques d'ordre physique.

4. RISQUES ERGONOMIQUES

4.1 Postures contraignantes

4.2 Efforts excessifs

4.3 Fatigue visuelle

- Risque prédominant pour les tâches suivantes :
 - o Travail à l'informatique ;
 - o Manutention de charges lourdes.
- Les risques ergonomiques sont présents lors de :
 - o Travail soutenu en posture statique ;
 - o Travail visuel soutenu devant un ordinateur ;
 - o L'utilisation d'un mobilier qui est mal adapté aux activités de travail ou aux caractéristiques morphologiques de la personne ;
 - o L'utilisation d'un mobilier qui est mal ajusté (hauteur de la chaise, appui-bras, etc.) ;
 - o Déplacement de charges lourdes (i.e. mobilier, boîtes, etc.).
- L'exposition aux risques ergonomiques peut entraîner les effets suivants :
 - o Fatigue générale ;
 - o Fatigue visuelle résultant de la sollicitation soutenue des muscles responsables ;
 - o Troubles musculosquelettiques (TMS), notamment aux membres supérieurs (tendinite, épicondylite, bursite et autres lésions en « ite ») ;
 - o Maux de cou, d'épaules et de dos.

Moyens de prévention

1	Fournir le mobilier adéquat. Aménager le poste de travail et ajuster le mobilier en fonction des tâches à effectuer et des caractéristiques morphologiques de la personne. Voir tout document sur l'aménagement des postes informatiques.
2	Utiliser l'ordinateur portable avec un clavier et une souris externe.
3	Apprendre le doigté en vue d'éviter de fléchir le cou pour regarder le clavier.
4	Profiter des pauses prescrites pour se lever et bouger.
5	Penser l'aménagement du poste et l'organisation du travail pour multiplier les occasions de se lever (par exemple : ne pas mettre l'imprimante ou le classeur à la portée de la main).
6	À l'occasion d'un travail soutenu à l'écran, l'Association canadienne des optométristes recommande de faire pauses aux 20 minutes et de regarder à plus de 20 pieds pendant 20 secondes.
7	Éviter de placer l'écran face ou dos à une fenêtre.
8	Régler le contraste et la luminance de l'écran à des niveaux assurant le confort visuel et/ou ajuster les paramètres de l'écran pour actionner le filtre de lumière bleue.

5. RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Nature du travail

5.1 Exposition à différentes sources de stress

- Risque prédominant pour les tâches suivantes :
 - o L'exécution de tout travail qui comporte des échéanciers serrés ;
 - o L'exécution de tout travail dont la tolérance pour les erreurs est faible ;
 - o L'augmentation de la charge de travail lors des périodes de pointes ou lors des projets spéciaux ;
 - o Les changements technologiques, utilisation de nouveaux logiciels, etc. qui apportent du changement dans les façons de faire alors que le temps disponible pour l'apprentissage des nouvelles technologies est limité.
- Les risques psychosociaux liés à la nature du travail peuvent entraîner les effets suivants :
 - o Troubles physiques (fatigue, TMS, troubles vasculaires, métaboliques et digestifs) ;
 - o Troubles psychologiques (anxiété, dépression, insatisfaction, démotivation, difficulté de concentration) ;
 - o Troubles comportementaux (dépendance, violence, agressivité, problèmes de relations interpersonnelles et isolement).

Moyens de prévention

1	Implanter des pratiques de direction, de gestion et de travail saines.
2	Planifier et organiser le travail et apporter des ajustements dans la charge de travail lorsque requis.
3	Former les travailleurs sur l'identification des sources de stress dans leur milieu de travail et les techniques pour les gérer.
4	Offrir un programme d'aide aux travailleurs et les encourager à l'utiliser (PAE).
5	Instaurer des mécanismes de communication (i.e. rencontres individuelles et d'équipe) avec le supérieur immédiat afin de bien connaître la réalité des travailleurs et apporter des ajustements lorsque requis.

Organisation du travail

5.2 Exposition à différentes sources de stress

5.3 Surcharge de travail lors d'un changement organisationnel

- Les risques psychosociaux liés à l'organisation du travail peuvent survenir lorsque les facteurs suivants sont présents :
 - o L'implantation de changements technologiques ;
 - o L'augmentation de la charge de travail non prévu à la suite d'un projet spécial, le d'un départ d'un travailleur, la pénurie de la main-d'œuvre, une urgence organisationnelle, etc.

- Les risques psychosociaux liés à l'organisation du travail peuvent entraîner les effets suivants :
 - o Troubles physiques (fatigue, TMS, troubles vasculaires, métaboliques et digestifs) ;
 - o Troubles psychologiques (anxiété, dépression, insatisfaction, démotivation, difficulté de concentration) ;
 - o Troubles comportementaux (dépendance, violence, agressivité, problèmes de relations interpersonnelles et isolement).

Moyens de prévention

1	Implanter des pratiques de direction, de gestion et de travail saines.
2	Planifier et organiser le travail et apporter des ajustements dans la charge de travail lorsque requis.
3	Former les travailleurs sur l'identification des sources de stress dans leur milieu de travail et les techniques pour les gérer.
4	Offrir un programme d'aide aux travailleurs et les encourager à l'utiliser (PAE).
5	Instaurer des mécanismes de communication (i.e. rencontres individuelles et d'équipe) avec le supérieur immédiat afin de bien connaître la réalité des travailleurs et apporter des ajustements lorsque requis.

Facteurs sociaux

5.4 Interaction des clients, supérieurs ou des collègues difficiles, exigeants

- Risque prédominant pour les tâches suivantes :
 - o Lors de la collaboration avec les équipes de travail, surtout lorsque l'échéancier pour livrer le produit est court ;
- Les facteurs suivants peuvent être présents lors de risques psychosociaux liés aux facteurs sociaux :
 - o Ambiguïté ou conflit dans les rôles et responsabilités de chaque membre de l'équipe ;
 - o L'exécution de tâches avec lesquelles le travailleur est moins familier ou expérimenté ;
 - o La grande variation de tâches que le travailleur doit effectuer (communication, ressources humaines, comptabilité, logistique des biens, opérations de qualité, stratégies de commercialisation, etc.) ;
 - o Relations conflictuelles (collègues, direction, clients, fournisseurs, autres) ;
 - o Discrimination, incivilité, harcèlement psychologique, harcèlement sexuel ;
 - o Lors d'un retour d'un congé de maladie ;
 - o Perception d'iniquité ou d'injustice ;
 - o Limites de nos rôles dans la prise de décisions de l'organisation.
- Les facteurs sociaux peuvent entraîner les effets suivants :
 - o Troubles physiques (fatigue, TMS, troubles vasculaires, métaboliques et digestifs) ;
 - o Troubles psychologiques (anxiété, dépression, insatisfaction, démotivation, difficulté de concentration) ;
 - o Troubles comportementaux (dépendance, violence, agressivité, problèmes de relations interpersonnelles et isolement).

Moyens de prévention

1	Implanter des pratiques de direction, de gestion et de travail saines.
2	S'assurer que les travailleurs ont la formation et la compétence pour effectuer les tâches qui leur sont assignées.
3	Définir les rôles et les responsabilités de chaque membre de l'équipe.
4	Élaborer une politique contre le harcèlement et la violence en milieu de travail.
5	Former les travailleurs sur cette politique et définir les modalités pour sa mise en application.
6	Planifier l'accueil des nouveaux travailleurs.
7	Planifier le retour au travail des travailleurs retournant d'un congé prolongé.
8	Offrir un programme d'aide aux travailleurs (PAE) et encourager les travailleurs de l'utiliser.

6. RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

Chute (travailleurs et objets)

6.1 Plancher inégal ou obstrué

6.2 Plancher glissant

- Risque prédominant pour les tâches suivantes :
 - o Circuler sur les lieux de travail
- Les risques de chute sont présents lors des situations suivantes :
 - o Circuler sur une surface glissante à l'intérieur comme à l'extérieur (eau sur plancher, stationnement glacé) ;
 - o Dénivellation sur le plancher ;
 - o Éclairage insuffisant (surtout à l'extérieur).
- Les chutes peuvent entraîner les effets suivants :
 - o Trauma crânien ;
 - o Fracture ;
 - o Entorse lombaire ;
 - o Luxation d'une articulation (i.e. épaule) ;
 - o Blessure musculaire.

Moyens de prévention

1	S'assurer que les marches à l'extérieur sont munies d'une main courante.
2	S'assurer de bien déglacer les marches extérieures et le stationnement.
3	Réparer les inégalités sur le plancher (intérieur et extérieur).
4	S'assurer de ne pas laisser les rallonges électriques trainer sur le sol, utiliser un ruban adhésif pour bien fixer les fils au sol.

Violence

6.3 Interaction avec clientèle (voir aussi la section 5.4)

- Risque prédominant pour les tâches suivantes :
 - o Surtout de la violence verbale lorsque le client n'est n'obtient pas ce qu'il veut dans les délais souhaités ;
 - o Lors des conflits lors du travail en équipe.
- Les risques de violence peuvent être emmenés par :
 - o Clientèle interne et externe

Moyens de prévention

1	Aménager les lieux de travail pour assurer la protection du travailleur.
2	Afficher la tolérance zéro de violence ou de harcèlement envers les travailleurs.
3	Former les travailleurs sur comment repérer une situation de violence et comment agir.
4	Implanter une procédure pour soutenir le travailleur en cas d'agressivité.

