

20

**SERVICES SOCIAUX,
ÉDUCATIFS ET JURIDIQUES**

**TECHNIQUES DE RECHERCHE,
ENQUÊTE ET SONDAGE**

**RAPPORT D'ANALYSE
DE LA SITUATION DE TRAVAIL**

Juin 2002

TECHNIQUE DE RECHERCHE, ENQUÊTE ET SONDAGE

**RAPPORT D'ANALYSE
DE LA SITUATION DE TRAVAIL**

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2002 – 02-00804

ISBN 2-550-39804-1

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2002

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Coordination

Jean-Pierre Fons

Responsable par intérim du secteur de formation
Services sociaux, éducatifs et juridiques
Ministère de l'Éducation

Huguette Doré

Responsable du secteur de formation
Services sociaux, éducatifs et juridiques
Ministère de l'Éducation

Animation de l'atelier et rédaction du rapport

André Adan

Conseiller en élaboration de programmes

Spécialiste de l'enseignement

Philippe Ricard

Enseignant en techniques de recherche, enquête et sondage
Cégep de Rosemont

Secrétariat de l'atelier

Anne Laroche

Conseillère en élaboration de programmes

Mise en page et éditique

Marie-Josée Dalcourt

Agente de secrétariat
Ministère de l'Éducation

Révision linguistique

Sous la responsabilité du
Service des publications du ministère de l'Éducation

REMERCIEMENTS

La production de ce rapport a été possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes.

La Direction générale de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation du Québec tient à souligner la qualité des nombreux renseignements fournis par les personnes consultées. Elle tient à remercier toutes les personnes qui ont si généreusement accepté de participer à la rencontre de consultation.

Il faut noter que la consultation a dû être menée en deux étapes pour s'assurer qu'elle reflète l'ensemble des conditions dans lesquelles s'exerce la profession de technicienne ou technicien en recherche, enquête et sondage.

Huit spécialistes de la profession ont d'abord participé à l'atelier tenu à Montréal les 20, 21 et 22 novembre 2000. Étant donné la sous-représentation des personnes qui exercent la fonction dans le milieu de la publicité et des sondages, il a été convenu de valider auprès de quatre de ces personnes l'information recueillie pendant les trois jours qu'a duré l'atelier. Il en est résulté une seule différence significative : la pondération des tâches a dû être modifiée de façon à tenir compte de la réalité des douze personnes qui ont participé soit à l'atelier, soit à la consultation après l'atelier.

On trouvera plus bas la liste des personnes présentes à cet atelier ainsi que le nom des personnes qui ont accepté de répondre à un questionnaire après la tenue de l'atelier.

Spécialistes de la profession

Pascal Barrette

Technicien en information
Faculté de médecine
Université de Montréal
Montréal

Nathalie Bérubé

Technicienne en recherche et enquête
Québec Téléphone
Rimouski

Julie Dugal

Analyste
Impact Recherche
Montréal

Spécialistes de la profession (suite)

Richard Goudreau

Technicien en recherche psycho-sociale
Direction de la santé publique
Montréal

Sylvain Hamel

Agent à la statistique
Statistique Canada
Ottawa

Éric Lareau

Technicien et analyste
Hôpital général juif
Montréal

Sébastien Laroche

Technicien en recherche et traitement des données
Centraide du Grand Montréal
Montréal

Marc Lavoie

Technicien en recherche psycho-sociale
Régie régionale de la santé et des services sociaux
de la Montérégie
Longueuil

Nancy Lefebvre

Superviseure
L'Observateur
Montréal

Maryse Lemieux

Technicienne de recherche, enquête et sondage
Institut de la statistique du Québec
Montréal

Nancy Sainte-Marie

Technicienne en statistique
Guilbault et Associés
Saint-Bruno

Spécialistes de la profession (suite)

Brigitte Simard

Technicienne en recherche psycho-sociale
Direction de la santé publique
Montréal

Karine Turmel

Superviseure adjointe
Jolicoeur et associés
Montréal

Observatrices et observateurs

Pierre Raymond-Allard

Enseignant
Collège Mérici
Montréal

Jean-Pierre Fons

Responsable par intérim du secteur de formation
Services sociaux, éducatifs et juridiques
Direction générale de la formation professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation

Denis Gagnon

Enseignant
Collège de Rosemont
Montréal

Danielle Pelletier

Conseillère pédagogique
Collège de Rosemont
Montréal

Caroline Picard

Enseignante
Collège Mérici
Québec

Philippe Ricard

Enseignant en techniques de recherche, enquête et sondage
Collège de Rosemont
Montréal

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LA PROFESSION	3
1.1 Définition de la profession	3
1.2 Organisation et conditions de travail.....	4
1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail	6
1.4 Perspectives d'emploi et d'avancement	6
1.5 Tendances et perspectives	7
1.6 Profil professionnel	8
2 ANALYSE DE LA PROFESSION	9
2.1 Définitions	9
2.2 Tâches et opérations	10
2.3 Importance, fréquence et complexité des tâches	41
3 CONNAISSANCES, HABILITÉS ET COMPORTEMENTS	43
3.1 Connaissances	43
3.2 Habiletés	45
3.3 Comportements socioaffectifs	45
4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION	47

INTRODUCTION

Le ministère de l'Éducation a entrepris, en 1999, la révision du programme de formation des techniciennes et des techniciens en recherche, enquête et sondage. Une des étapes essentielles de la révision d'un programme d'études est la tenue d'un atelier d'analyse de la situation de travail (AST). Une telle analyse permet à un groupe de spécialistes du marché du travail de tracer un portrait relativement complet de l'exercice de leur métier.

Dans le cas présent, le ministère de l'Éducation a fait appel à des personnes exerçant la fonction de technicienne et de technicien en recherche, enquête et sondage représentant différentes régions du Québec et différents milieux de travail. Réunies autour d'une table, ces personnes se sont entendues sur une définition commune de leur fonction de travail. Elles en ont précisé les tâches et les opérations, outre d'en établir les conditions et les critères d'exécution. Elles ont enfin précisé les habilités et les comportements jugés essentiels à l'exécution de ces tâches et opérations et elles ont formulé quelques suggestions relatives à la formation.

Le présent document a pour objet de rapporter le plus fidèlement possible les renseignements recueillis au cours de l'analyse de la situation de travail des techniciennes et des techniciens en recherche, enquête et sondage. Ce rapport constitue un document essentiel pour la révision du programme d'études. Les renseignements qu'il renferme serviront de références au moment de la définition des compétences, des objectifs et des standards.

Comme le succès du processus d'élaboration des programmes dépend directement de la validité des renseignements obtenus, un effort particulier a été fait pour que, d'une part, toutes les données recueillies à l'atelier d'analyse de la situation de travail se trouvent dans ce rapport et que, d'autre part, ces données reflètent fidèlement la réalité de la situation analysée.

1.1 Définition de la profession

L'objet de l'atelier d'AST est l'analyse de la fonction de travail désignée sous l'appellation « technicien ou technicienne de recherche, enquête et sondage ». Comme définition, nous avons retenu celle qui a été publiée dans le *Dictionnaire Septembre des métiers et professions (1997)* et citée dans le rapport *Techniques de recherche, enquête et sondage – Étude préliminaire de la Direction générale de la formation professionnelle et technique (juin 2000)* :

« La technicienne ou le technicien de recherche, enquête et sondage est une personne qui, en collaboration avec des chercheurs et des spécialistes de différents domaines, participe à des études méthodiques de questions sociales, économiques ou commerciales ainsi qu'à des enquêtes ou des sondages d'opinion afin de mesurer des comportements humains à l'égard de différentes situations (santé, travail, éducation, consommation, etc.).

Elle participe, entre autres, à l'établissement des orientations de la recherche, à la conception des instruments (questionnaires, formulaires, schémas d'entrevue, grilles d'observation, etc.), à la collecte, à l'organisation et au traitement de données (analyse statistique et analyse de contenu), elle rédige des rapports de recherche, des compte-rendus et prépare des graphiques et des tableaux divers.

Elle effectue une grande partie de ses tâches à l'ordinateur, notamment avec des logiciels de traitement et de calcul statistique. »

Les personnes qui participent à l'atelier s'entendent sur cette définition, mais elles tiennent à ajouter quelques éléments. Elles mentionnent notamment que la technicienne ou le technicien participe aussi à :

- la construction d'échantillons;
- la construction et à la gestion de base de données;
- la recherche documentaire;
- la programmation.

La technicienne ou le technicien de recherche, enquête et sondage peut exercer sa fonction sous différentes appellations d'emploi, telles que :

- intervieweuse ou intervieweur;
- technicienne ou technicien en collecte d'information;
- technicienne ou technicien en statistique;
- technicienne ou technicien en recherche marketing;
- technicienne ou technicien en recherche psycho-sociale;
- technicienne ou technicien en recherche, enquête et sondage.

Ces personnes travaillent pour le secteur privé, pour le secteur public ou à leur compte comme consultant ou consultants.

Les employeurs du secteur privé sont notamment :

- les entreprises de sondages et d'études de marché;
- les grandes sociétés (sièges sociaux ayant des activités de recherche-marketing);
- les organismes sans but lucratif (grandes associations, corporations professionnelles, organisations syndicales et partis politiques).

Parmi les employeurs du secteur public, on compte :

- les administrations fédérale et provinciales;
- les services de recherche non subventionnée dans les administrations fédérale et provinciales;
- les services de recherche subventionnée en santé et services sociaux affiliés aux Régies régionales, aux grands centres hospitaliers et aux universités;
- les groupes de recherche subventionnée en milieu universitaire spécialisés en sciences humaines.

1.2 Organisation et conditions de travail

STATUT D'EMPLOI

La technicienne ou le technicien de recherche, enquête et sondage exerce son métier sous différents statuts variant selon l'employeur : employée permanente ou employé permanent à temps plein, contractuelle ou contractuel à temps plein ou partiel et pigiste. La majorité de ces personnes travaillant dans le secteur public sont syndiquées.

RÉMUNÉRATION

Pour un poste à temps plein permanent, la rémunération annuelle de la personne débutant sur le marché du travail est environ de 24 000 \$ dans le secteur public et de 30 000 \$ dans le secteur privé. Dans les mêmes conditions, la personne comptant 10 ans d'expérience peut généralement obtenir un salaire de 42 000 \$ dans le secteur privé et de 38 000 \$ dans le secteur public.

LIEU DE TRAVAIL

En général, les spécialistes en recherche, enquête et sondage travaillent à l'intérieur (dans un bureau) et utilisent un ordinateur.

HORAIRE DE TRAVAIL

La semaine de travail est habituellement de 35 heures par semaine. Des heures supplémentaires peuvent être nécessaires à l'approche des échéances et lorsque le poste requiert de coordonner un projet. Ces heures sont reprises en temps sous forme de congé.

TRAVAIL EN ÉQUIPE

Les participantes et participants disent travailler en étroite collaboration avec leurs collègues (par exemple, les autres techniciennes et techniciens, la coordonnatrice ou le coordonnateur, la ou le responsable de projet, la ou le gestionnaire de projet et la superviseure ou le superviseur). Elles et ils contribuent à l'exécution du travail, au soutien et à l'apport de conseils aux collègues.

AUTONOMIE

La plupart des participantes et participants ont la possibilité de prendre des initiatives. Le degré d'initiative varie selon l'organisation du travail, les contraintes des budgets de recherche et le temps disponible.

FACTEURS DE STRESS

Les principaux facteurs de stress associés au travail des techniciennes et des techniciens de recherche, enquête et sondage sont :

- les dates limites;
- les échéanciers;
- l'absence du droit à l'erreur compte tenu de l'ampleur des coûts;
- le rythme de travail;
- le travail à la chaîne;
- l'interaction avec des personnes incompetentes;
- la difficulté de la cliente ou du client à formuler clairement ses besoins;
- la surveillance exercée par la superviseure ou le superviseur;
- la multitude de patrons qui ne se parlent pas entre eux;
- le travail soutenu faisant appel à la vue;
- des outils inadaptés au travail du point de vue de la performance et de la stabilité (par exemple, Microsoft);
- le peu de fiabilité du réseau des techniciennes et techniciens chargés du soutien informatique.

EXIGENCES PHYSIQUES

L'usage de l'ordinateur demande une souplesse suffisante des doigts et peut occasionner des crampes aux mains si le poste de travail est mal adapté à la souris.

PLACE DES FEMMES

Les femmes constitueraient de 80 à 90 p. 100 de l'effectif du métier.

1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Les conditions d'entrée sur le marché du travail comme technicienne ou technicien en recherche, enquête et sondage sont :

- le diplôme en techniques de recherche, enquête et sondage ou un minimum de deux années d'études post secondaires en géographie, en économie ou en statistique et de l'expérience conformément aux exigences de la division qui emploie (fonction publique fédérale);
- une période d'essai de 2 à 6 mois.

Il n'existe pas de regroupement sous forme d'association ni de corporation professionnelle. Dans le passé, il y a eu un essai infructueux à cet égard.

1.4 Perspectives d'emploi et d'avancement

Les perspectives d'emploi sont intéressantes. Les facteurs expliquant ce fait positif sont :

- les nombreux départs à la retraite dans la fonction publique;
- la croissance de l'activité de recherche à l'extérieur des ministères (par exemple à Centraide);
- l'augmentation des études de satisfaction de la clientèle;
- les axes informatique et méthodologique caractérisant la formation des techniciennes et techniciens en cause;
- les maisons de sondages permettant d'occuper un poste de superviseure ou superviseur.

Selon un participant, il ne faut pas avoir peur de commencer au bas de l'échelle comme intervieweuse ou intervieweur ou préposée ou préposé à la saisie de données. Sa polyvalence dans l'utilisation de logiciels et sa capacité à mettre en doute les données comparativement à la technicienne ou au technicien en informatique confèrent une longueur d'avance sur le marché du travail à la technicienne ou au technicien en techniques de recherche, enquête et sondage.

Il y a toutefois quelques ombres au tableau en ce qui concerne les perspectives d'emploi :

- la concurrence avec les personnes diplômées en techniques administratives;
- la concurrence avec les spécialistes universitaires;
- le nombre plus restreint d'employeurs en région;
- la méconnaissance, de la part des employeurs, du contenu de la formation donnant accès au diplôme *Techniques de recherche, enquête et sondage*.

Certaines personnes présentes à l'atelier d'AST mentionnent qu'il n'existe pas de possibilités d'avancement. Toutefois, selon une personne travaillant à la fonction publique, il est possible de devenir analyste en se prévalant du perfectionnement interne offert et en diversifiant son expérience par le travail dans différentes divisions. Dans le secteur privé, le diplôme d'études collégiales en recherche, enquête et sondage peut donner la possibilité d'occuper un poste d'agente ou d'agent de recherche.

Pour les techniciennes et les techniciens diplômés en techniques de recherche, enquête et sondage travaillant dans la fonction publique, la poursuite d'études universitaires permet d'accéder à un poste de professionnelle ou professionnel. Lors de l'admission au programme de baccalauréat en psychosociologie de la communication, la candidate ou le candidat peut se voir créditer les unités de quelques cours du programme *Techniques de recherche, enquête et sondage*.

1.5 Tendances et prospectives

La technologie influe grandement sur le travail de la technicienne ou du technicien. Cette tendance se maintient et requiert un perfectionnement constant pour se tenir à jour.

L'avènement d'Internet a modifié la pratique de la profession. La collecte d'information peut se faire maintenant au moyen de sites Web et du courriel. La communication avec les chercheuses et chercheurs s'effectue par courriel également.

Des logiciels de saisie de données électroniques (par exemple, Téléform et William) et des logiciels de gestion du travail sur le terrain (par exemple, Interviewer) aident à la réalisation du travail. Les outils de saisie de données au moyen du scanner offre la possibilité d'un meilleur contrôle en ce qui a trait à la création d'un questionnaire.

Les outils informatiques d'analyse qualitative comptent parmi les éléments du travail en pleine émergence.

1.6 Profil professionnel

Les participantes et les participants à l'atelier d'AST ont énuméré les principales qualités, personnelles ou professionnelles, recherchées ou requises chez la technicienne ou le technicien en recherche, enquête et sondage :

- maîtrise des outils informatiques;
- bilinguisme;
- capacité de travailler en équipe;
- talent dans les relations interpersonnelles;
- capacité d'établir sa crédibilité;
- facilité à expliquer;
- capacité de vulgariser;
- talent pour la communication;
- capacité de travailler avec méthode;
- capacité de travailler de façon systématique;
- esprit de synthèse;
- minutie;
- pensée structurée;
- esprit mathématique et logique;
- aptitude à accueillir la critique ou la contestation;
- capacité de s'adapter au changement et à différents contextes de travail;
- patience;
- polyvalence;
- flexibilité;
- ouverture d'esprit;
- débrouillardise;
- autonomie;
- capacité de travailler sous pression;
- capacité de gérer son stress;
- curiosité;
- capacité d'accepter l'erreur;
- capacité d'accepter la critique;
- détachement émotionnel;
- diplomatie;
- confiance en soi.

2.1 Définitions

Les définitions suivantes ont été utilisées durant l'atelier d'analyse de la situation de travail. Leur rappel permettra une meilleure compréhension de l'information décrivant le travail des techniciennes et techniciens en recherche, enquête et sondage.

TÂCHES

Les tâches correspondent aux principales activités qu'une personne doit effectuer dans l'exercice de sa profession. Elles informent sur l'ensemble des actions permettant d'obtenir un résultat précis ou de donner un service particulier.

OPÉRATIONS

Les opérations correspondent aux étapes à franchir pour effectuer une tâche donnée. Elles sont surtout liées aux méthodes et aux techniques utilisées. Elles permettent d'illustrer les processus de travail.

SOUS-OPÉRATIONS

Les sous-opérations correspondent aux éléments d'exécution d'une opération. Elles informent sur les sous-étapes des tâches, les méthodes et les techniques, ainsi que sur des détails du travail.

CONDITIONS D'EXÉCUTION

Les conditions d'exécution d'une tâche informent sur des aspects tels le degré de supervision et d'autonomie, les documents de référence et le matériel utilisés et l'environnement immédiat.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

Les critères de performance fournissent des indications sur les aspects observables et mesurables essentiels à l'exécution satisfaisante de chaque tâche.

2.2 Tâches et opérations

Dans le tableau qui suit, on trouve les principales tâches effectuées par la technicienne ou le technicien de recherche, enquête et sondage. L'ordre de présentation des tâches ne reflète pas leur importance.

Tâches	
1.	Recueillir l'information
2.	Organiser les données
3.	Traiter les données
4.	Communiquer les résultats
5.	Soutenir l'équipe de recherche
6.	Soutenir la clientèle (interne et externe)

Les pages suivantes transmettent pour chaque tâche l'information relative aux opérations, aux conditions d'exécution et aux critères de performance.

TÂCHE 1 : RECUEILLIR L'INFORMATION

Opérations et sous-opérations

1.1 Effectuer la recherche documentaire

- 1.1.1 Cerner le sujet
- 1.1.2 Faire l'inventaire des sources d'information

1.2 Choisir le support ou les outils

- 1.2.1 Choisir les outils en fonction des contraintes de l'étude (échancier et ressources)

1.3 Créer des outils de collecte des données

- 1.3.1 Choisir l'outil approprié
- 1.3.2 Adapter l'outil

1.4 Tester les outils de collecte des données

- 1.4.1 Vérifier l'adéquation de l'outil auprès de la population cible
- 1.4.2 Faire les ajustements nécessaires

1.5 Créer des échantillons

- 1.5.1 Définir les critères relatifs à la population
- 1.5.2 Déterminer la base de données ou les sources appropriées
- 1.5.3 Extraire ou établir une liste
- 1.5.4 Choisir la méthode de collecte des données

1.6 Programmer les questionnaires

- 1.6.1 Choisir le support informatique
- 1.6.2 Établir l'ordre des variables
- 1.6.3 Programmer les sauts et les masques de saisie

1.7 Superviser le travail sur le terrain

- 1.7.1 Produire des manuels de formation pour les intervieweuses et intervieweurs
- 1.7.2 Former des préposées et préposés à la collecte des données
- 1.7.3 Établir un calendrier
- 1.7.4 Répondre aux demandes d'information des intervieweuses et intervieweurs
- 1.7.5 Voir aux corrections et ajustements nécessaires

1.8 Faire remplir des questionnaires

- 1.8.1 Faire remplir des formulaires autoadministrés et face à face, par la poste, par téléphone, par Internet et par ordinateur
- 1.8.2 Faire l'écoute téléphonique des interviews

1.9 Réaliser des entrevues individuelles

- 1.9.1 Prendre des rendez-vous
- 1.9.2 Maîtriser les outils utilisés (schéma, questionnaire fermé et ordinateur)
- 1.9.3 Appliquer les techniques d'entrevue

1.10 Réaliser des entrevues de groupe

1.10.1 Composer les groupes

1.10.2 Maîtriser les outils

1.10.3 Choisir le type d'entrevue de groupe

1.10.4 Maîtriser les techniques d'entrevue de groupe (discussion et technique du groupe nominal)

1.10.5 Animer les groupes

1.10.6 Prendre des notes

1.11 Établir le bilan de la collecte de données

1.11.1 Résumer les problèmes relevés

1.11.2 Établir le taux de réponse et le taux de refus (documentés)

1.11.3 Mentionner les solutions apportées en cours de route et à apporter dans le futur

Conditions d'exécution

Autonomie

Le travail s'effectue avec autonomie quant aux décisions à prendre et à l'exécution de la tâche. Le travail d'équipe est essentiel dans cette tâche. La responsabilité est partagée selon le niveau des opérations.

Interactions

Quotidiennement, cette tâche demande d'interagir avec ses collègues et avec le personnel à coordonner. L'interaction avec un individu ou un groupe cible (le public, une ou un responsable et une informatrice ou un informateur clé) s'applique lors de la réalisation d'entrevues. L'interaction avec la cliente ou le client se fait lors du rapport de suivi. Quant à l'interaction avec la supérieure ou le supérieur, elle se résume à un minimum.

Canaux de réception des consignes

La réunion de gestion constitue le principal canal de communication. La note de service ou le document interne, le contrat ou le devis pour la cliente ou le client, le téléphone et le courriel s'ajoutent aux autres moyens employés.

Documents de référence

La tâche exige qu'on se réfère à différents documents. Le texte de loi ou règlement est utile en ce qui concerne la confidentialité. Le guide ou le protocole est essentiel, et on doit souvent s'y référer. Occasionnellement, le dossier de contenu sert pour les données secondaires et pour les autres études. On réfère également, au besoin, à l'outil méthodologique et à des articles scientifiques, sur le plan méthodologique et pour le bilan du travail sur le terrain.

Instruments spécialisés

L'horloge ou le chronomètre aide à minuter les entrevues, à déterminer la durée des appels et à assurer le respect du déroulement des entrevues. Le microphone est utile pour les entrevues individuelles et de groupe. Pour certains projets, la caméra est utile pour les discussions de groupe et les situations individuelles. La saisie directe des données s'effectue au moyen de l'écran et du clavier de l'ordinateur. Dans les entrevues téléphoniques ou l'écoute d'entrevues, on fait usage du casque d'écoute.

Logiciels et autres outils informatiques nécessaires

La tâche requiert l'utilisation des logiciels et des outils informatiques suivants :

- traitement de texte (Word);
- base de données (Access, File Maker, Dbase et Cognos);
- tableur (Excel);
- présentation graphique (Power Point);
- Internet (nouveau outils de collecte : Téléform, William et base de données en ligne);
- programme statistique (Interviewer pour le calcul d'indice en cours d'entrevues);
- questionnaire informatisé (Interviewer, Téléform et William);
- gestion d'appels (Interviewer).

Environnement immédiat

La majorité du temps, le travail se déroule dans un bureau. Occasionnellement, le travail peut s'effectuer sur le terrain, en salle de réunion ou d'entrevue et à un poste téléphonique. Les centres de documentation, les bibliothèques, les résidences privées et publiques constituent d'autres lieux où s'exécute le travail.

Le matériel audiovisuel et le mobilier de salle de réunion sont nécessaires pour les groupes de discussion. Le matériel informatique spécialisé (logiciels) est essentiel à la tâche de même que l'accès à Internet pour les télécommunications. Le mobilier de bureau aménagé de façon ergonomique est aussi un élément à considérer.

Sur le plan de la santé et de la sécurité, on relève les éléments suivants :

- la fatigue physique (poste de travail inadéquat et longues heures devant l'écran);
- la fatigue mentale (lors de longs projets exigeant motivation, patience et objectivité);
- un espace clos (variable selon les employeurs);
- beaucoup de sédentarité;
- une intensité variable selon le milieu ou le projet.

Exécution physique

L'exécution sur le plan physique requiert une grande perception auditive, une bonne perception oculaire (essentielle) et une bonne élocution lors d'entrevues.

Exécution logique

L'exécution sur le plan logique demande :

- la capacité de prendre des décisions (recherche documentaire, choix du support et prétest);
- la capacité de mettre les décisions en application (en grande partie);
- du leadership avec les intervieweuses et intervieweurs;
- une très grande organisation;
- de l'imagination (reformulation des questions et choix des supports);
- une indispensable rigueur.

Critères de performance

Pour la façon d'exécuter le travail

- Peu de retour de questionnaires invalides
- Corrections moindres à apporter à la programmation
- Absence de rappels des personnes cibles désirant exprimer leur mécontentement
- Respect de l'échéancier de la collecte de données
- Compréhension des objectifs, des concepts et des dimensions du projet
- Ordre logique des variables des questionnaires
- Maîtrise de la façon d'utiliser les outils et la méthodologie
- Maîtrise de la façon de mener des entrevues
- Éclaircissements demandés dès le départ
- Réussite dans la gestion d'équipe
- Suivi quotidien pendant la collecte de données.

Pour les résultats du travail

- Banque de données prête pour l'étape de l'organisation des données
- Respect de l'échéancier
- Taux de réponse satisfaisant
- Amener à changer d'idée les personnes qui refusent
- Présentation claire, complète et précise des résultats de la recherche documentaire

Pour la communication orale et écrite

- Clarté dans le choix des questions
- Clarté et concision des consignes
- Facilité et rapidité de compréhension des documents soumis par la technicienne ou le technicien de la part des intervieweuses et intervieweurs

Pour les attitudes et les habitudes particulières à la tâche

- Respect et rappel des règles d'éthique
- Grande disponibilité sur le plan de l'écoute
- Moyens trouvés pour régler des problèmes
- Problèmes résolus
- Sentiment de confiance chez les intervieweuses et intervieweurs
- Maîtrise de la façon d'interagir avec les différents acteurs

Pour les règles de santé et de sécurité

- Protocole des règles à suivre bien transmis
- Sentiment de sécurité chez les intervieweuses et intervieweurs
- Sécurité assurée des intervieweuses et intervieweurs sur la route.

TÂCHE 2 : ORGANISER LES DONNÉES

Opérations et sous-opérations

2.1 Concevoir des bases de données

- 2.1.1 Identifier les besoins (intrants et extrants)
- 2.1.2 Choisir le support
- 2.1.3 Organiser la structure de la base de données
- 2.1.4 Programmer la base (définitions des variables), soit coder les données
- 2.1.5 Tester l'outil et apporter des correctifs, si nécessaire

2.2 Effectuer la saisie des données

- 2.2.1 Transcrire des entrevues sur support informatique (qualitatif)
- 2.2.2 Transcrire des questionnaires sur support informatique (quantitatif)

2.3 Catégoriser les données qualitatives

- 2.3.1 Lire les entrevues (verbatim)
- 2.3.2 Synthétiser les entrevues (condenser)
- 2.3.3 Catégoriser les entrevues selon les dimensions du cadre conceptuel

2.4 Valider les données

- 2.4.1 Vérifier les codes erronés
- 2.4.2 Vérifier les données aberrantes (quantitatif)
- 2.4.3 Valider les « passez à »

2.5 Gérer des bases de données

- 2.5.1 Mettre à jour l'information
- 2.5.2 Contrôler l'accès
- 2.5.3 Mettre à jour l'interface

2.6 Extraire des données de la base de données

- 2.6.1 Identifier les variables à extraire
- 2.6.2 Modifier ou programmer les données
- 2.6.3 Choisir le format de sortie
- 2.6.4 Valider les données extraites

2.7 Produire des manuels de soutien aux usagères et usagers

- 2.7.1 Choisir le support
- 2.7.2 Déterminer l'utilisatrice ou l'utilisateur du manuel
- 2.7.3 Rédiger et corriger le manuel

Conditions d'exécution

Autonomie

La technicienne ou le technicien a une pleine autonomie dans l'exécution de cette tâche. Sur le plan décisionnel, l'autonomie s'applique, mais avec l'approbation de la superviseuse ou du superviseur.

Interactions

Pour cette tâche, on interagit avec la supérieure ou le supérieur, les collègues et le personnel à coordonner. Ce dernier s'occupe de la saisie des données.

Canaux de réception des consignes

Les notes de service ou les documents internes sont transmis par courriel. Il y a également des réunions avec l'équipe de recherche dans lesquelles les consignes sont transmises verbalement.

Documents de référence

À titre de guide ou de protocole, on utilise le manuel de codes et le manuel d'instruction de l'intervieweuse ou de l'intervieweur.

Instruments spécialisés

Le magnétophone et le dictaphone pour les entrevues qualitatives et l'écran-clavier de l'ordinateur sont les instruments requis pour cette tâche.

Logiciels et autres outils informatiques nécessaires

La tâche requiert l'utilisation des logiciels et des outils informatiques suivants :

- traitement de texte pour les verbatims;
- base de données (Access, SQL, Visual Basic, Dbase, Paradox et File maker);
- tableur (Excel et Lotus 1-2-3);
- programme statistique (SPSS, SAS et STAT XP);
- analyse de contenu (Nudist, Atlas Ti et Nvivo);
- questionnaire informatisé (Téléform, Interviewer, Win Caty et Blaze);
- matériel maison.

Environnement immédiat

La tâche s'exerce principalement dans un bureau.

Du mobilier de bureau, du matériel informatique spécialisé et un dictaphone pour les entrevues comptent parmi ce qui est nécessaire.

Sur le plan de la santé et de la sécurité, on relève les éléments suivants :

- la fatigue physique causée par les saisies entraînant des lésions dues au travail répétitif;
- la fatigue mentale engendrée par la répétition et le travail devant l'écran;
- la sédentarité reliée à la position assise.

Exécution physique

Le travail à l'ordinateur sollicite la perception oculaire et implique une répétition associée à la saisie des données.

Exécution logique

La capacité de prendre des décisions, l'organisation, la rigueur et la patience sont surtout demandées.

Critères de performance

Pour la façon d'exécuter le travail

- Respect de l'échéancier
- Validation de la saisie des données
- Respect des spécifications (devis technique)
- Clarté et convivialité de la base de données (utilisable par plusieurs personnes et fonctionnelle)
- Choix adéquat du logiciel et de la base de données
- Compréhension de logiciels informatiques
- Compréhension de la logique informatique
- Évitement des erreurs de saisie
- Conjugaison de l'efficacité et de la rapidité
- Besoins définis
- Choix adéquat des outils
- Sécurité des données au moyen d'un mot de passe

Pour les résultats du travail

- Rapidité d'exécution
- Produit répondant aux besoins de la cliente ou du client
- Clarté et facilité de compréhension des manuels de soutien pour une majorité de personnes
- Commentaires positifs de l'équipe de recherche sur le travail réalisé
- Comparaison avec des résultats similaires

Pour la communication orale et écrite

- Bilinguisme (examen)
- Maîtrise du français
- Maîtrise de l'art de vulgariser lors de la rédaction des documents et des manuels de soutien.

Pour les attitudes et les habitudes particulières à la tâche

- Initiative
- Autonomie
- Polyvalence
- Art de ne déranger les spécialistes que pour des questions pertinentes
- Respect de la confidentialité des données (code d'éthique)
- Relation de confiance dans les relations interpersonnelles

TÂCHE 3 : TRAITER LES DONNÉES

Opérations et sous-opérations

3.1 Valider les données

- 3.1.1 Identifier les besoins (intrants et extrants)
- 3.1.2 Vérifier les réponses erronées
- 3.1.3 Vérifier les sauts de question

3.2 Choisir le support ou les outils

- 3.2.1 Déterminer les types de données à traiter (sur le plan qualitatif et quantitatif)
- 3.2.2 Déterminer les types de résultats et les formats demandés
- 3.2.3 Vérifier la disponibilité des outils
- 3.2.4 Vérifier la compatibilité des outils
- 3.2.5 Déterminer la disponibilité des ressources

3.3 Programmer les indices et variables (ou en modifier la programmation)

- 3.3.1 Vérifier les demandes des chercheuses et chercheurs
- 3.3.2 Faire ou modifier la programmation
- 3.3.3 Vérifier les nouveaux indices
- 3.3.4 Valider les nouveaux indices
- 3.3.5 Effectuer les regroupements nécessaires (confidentialité et tests statistiques valides)
- 3.3.6 Produire les tableaux et les outils d'analyse :
 - vérifier la pertinence des demandes
 - choisir les tests appropriés
 - choisir la pondération et l'effet de plan appropriés
 - programmer les tableaux
 - exécuter la programmation
 - vérifier les résultats
 - assurer la distribution
 - vérifier la pertinence et choisir les bons croisements
 - effectuer les extractions
 - présenter les extractions

3.4 Créer des outils de traitement des données

- 3.4.1 Établir les besoins
- 3.4.2 Vérifier le support à utiliser
- 3.4.3 Concevoir les requêtes et les méthodes relatives aux calculs
- 3.4.4 Valider les résultats
- 3.4.5 Mettre au point une interface ou un utilitaire de présentation des résultats

3.5 Analyser les tableaux

- 3.5.1 Vérifier la pertinence des tests à effectuer en fonction du plan d'analyse
- 3.5.2 Éliminer les résultats non représentatifs
- 3.5.3 Lire et interpréter les résultats

3.6 Rédiger un rapport

- 3.6.1 Interpréter les tests statistiques
- 3.6.2 Identifier les tendances observées par l'intermédiaire des statistiques
- 3.6.3 Rédiger le document pertinent

3.7 Produire la documentation relative aux outils mis au point

- 3.7.1 Expliquer la réalisation des opérations
- 3.7.2 Documenter les cas particuliers
- 3.7.3 Formuler des recommandations pour les études futures
- 3.7.4 Rédiger un guide d'utilisation pour les outils réalisés ou utilisés
- 3.7.5 Justifier la sélection des outils

Conditions d'exécution

Autonomie

La personne travaille en équipe, partage sa responsabilité et dispose d'une autonomie d'exécution dans cette tâche.

Interactions

Cette tâche amène la personne à interagir avec la supérieure ou le supérieur, les collègues, la cliente ou le client ainsi qu'avec des personnes-ressources chargées de la méthodologie, des statistiques et de l'informatique.

Canaux de réception des consignes

Les canaux de réception des consignes sont diversifiés dans cette tâche :

- la communication interpersonnelle directe;
- la réunion de gestion;
- la note de service ou le document interne;
- le contrat ou le devis à l'intention de la cliente ou du client;
- la messagerie électronique (courriel);

Documents de référence

Le texte de loi sur la confidentialité, le guide ou le protocole, le dossier de contenu, l'outil méthodologique et le guide de l'utilisatrice ou de l'utilisateur de logiciel comptent parmi les documents de référence requis pour cette tâche.

Instruments spécialisés

Aucun instrument spécialisé n'est mentionné relativement à l'exécution de cette tâche.

Logiciels et autres outils informatiques nécessaires

La tâche requiert l'utilisation des logiciels et des outils informatiques suivants :

- traitement de texte (suite Microsoft, Corel, Word et WordPerfect)
- base de données (Access, Paradox et Dbase)
- tableur (Excel et Lotus)

- présentation graphique (SAS, SPSS et STAT XP)
- programme statistique (SAS, SPSS et STAT XP)
- analyse de contenu (Nudist, Nvivo et Atlas Ti.)
- langage de programmation (SAS, SPSS et STAT XP).

Environnement immédiat

Cette tâche s'effectue au bureau, en salle de réunion ou d'entrevue et à un poste téléphonique pour répondre aux demandes et échanger de l'information. À l'occasion, elle requiert d'aller sur le terrain.

Quant au mobilier et à l'équipement, les participantes et les participants ont indiqué : du mobilier de bureau, des logiciels, du mobilier de salle de réunion et un système de classement pour les questionnaires.

Sur le plan de la santé et de la sécurité, on relève les éléments suivants :

- la fatigue physique (travail à l'ordinateur avec la souris);
- la fatigue mentale;
- la sédentarité.

Exécution physique

L'exécution physique exige une bonne perception oculaire, pour l'ordinateur et la lecture, et elle implique une position de travail statique.

Exécution logique requise

L'exécution logique demande la capacité de prendre des décisions, de la logique, de l'organisation, de la rigueur et de l'imagination pour la création d'outils de traitement des données.

Critères de performance

Pour la façon d'exécuter le travail

- Ordre d'exécution établi
- Pertinence et clarté des regroupements (sur le plan qualitatif)
- Vérification systématique des résultats
- Vérification auprès des personnes-ressources en cas d'hésitations
- Compréhension du questionnaire et du cadre conceptuel
- Compréhension des langages informatiques (différents outils)
- Compréhension des demandes des chercheuses et chercheurs
- Compréhension des statistiques
- Compréhension de la démarche d'analyse qualitative
- Maîtrise de la façon de vérifier les données
- Maîtrise de la façon de créer des indices et des variables
- Maîtrise de la façon d'analyser les tests statistiques
- Maîtrise de la façon d'analyser les contenus (sur le plan qualitatif)
- Évitement de la perte ou de l'endommagement des données
- Outils adaptés aux besoins
- Évitement des erreurs dans le traitement des données
- Concentration parfaite sur le contexte de l'enquête et ses besoins
- Démarches bien documentées
- Objectivité lors de l'analyse (sur le plan qualitatif ou quantitatif)

Pour les résultats du travail

- Clarté des présentations
- Respect des échéanciers
- Rétroaction de la part des clientes et clients.

Pour la communication orale et écrite

- Clarté de la mise en page
- Compréhension des utilisatrices ou utilisateurs
- Français convenable
- Anglais convenable
- Maîtrise de la façon de rédiger un rapport d'analyse
- Explication réussie des résultats
- Données synthétisées
- Vulgarisation réussie tout en étant exhaustive

Pour les attitudes et les habitudes particulières à la tâche

- Respect de la confidentialité
- Capacité de travailler sans supervision constante
- Acceptation de la critique
- Regard critique sur le travail effectué
- Minutie extrême
- Travail méthodique

Pour les règles de santé et de sécurité

- Travail dans une position ergonomique
- Régularité des poses pour les étirements et les exercices des yeux
- Efficacité du contrôle du stress

TÂCHE 4 : COMMUNIQUER LES RÉSULTATS

Opérations et sous-opérations

4.1 Produire des rapports

- 4.1.1 Produire des tableaux et des graphiques
- 4.1.2 Faire la mise en page
- 4.1.3 Rédiger les rapports d'analyse
- 4.1.4 Vérifier les rapports d'analyse
- 4.1.5 Faire la traduction

4.2 Faire des présentations de données

- 4.2.1 Choisir le support
- 4.2.2 Identifier la clientèle visée
- 4.2.3 Vulgariser et adapter les résultats en fonction de la clientèle

4.3 Diffuser les bases de données

- 4.3.1 Choisir le support selon les connaissances et les ressources matérielles de la demandeuse ou du demandeur
- 4.3.2 Produire des manuels de soutien aux usagères et usagers
- 4.3.3 Inscrire les données sur le support (par exemple, un CD)

Conditions d'exécution

Autonomie

Cette tâche requiert une autonomie de décision pour ce qui est du choix du support, une autonomie d'exécution et un minimum de travail d'équipe.

Interactions

À l'occasion, cette tâche demande d'interagir avec l'individu ou le groupe cible au moment du retour des résultats. Les interactions avec la supérieure ou le supérieur ont lieu avant la sortie du rapport. Quant aux interactions avec les collègues, elles surviennent au moment de la validation et de la correction des données.

Canaux de réception des consignes

Les canaux de réception des consignes se limitent au téléphone, au courriel et, occasionnellement, aux réunions de gestion.

Documents de référence

On réfère aux documents suivants :

- le guide ou le protocole pour utiliser certaines consignes;
- le dossier de contenu pour les rapports antérieurs;
- l'outil méthodologique pour les tableaux et les graphiques.

Instruments spécialisés

L'écran-clavier, le projecteur, les transparents et le canon électronique sont les principaux instruments spécialisés utilisés.

Logiciels et autres outils informatiques demandés

La tâche requiert l'utilisation des logiciels et des outils informatiques suivants :

- traitement de texte (Word);
- base de données (Filemaker et Access);
- tableur (Excel);
- présentation graphique (PowerPoint);
- Internet (site Web et courriel).

Environnement immédiat

Le travail s'exécute presque entièrement au bureau, occasionnellement en salle de réunion ou d'entrevue et, au besoin, en déplacement auprès des différentes personnes en cause.

Du mobilier de bureau, une salle de réunion et du matériel spécialisé (informatique, de télécommunication et audiovisuel) sont nécessaires pour cette tâche.

Sur le plan de la santé et de la sécurité, on relève trois éléments :

- la fatigue physique (inadéquation du poste);
- un espace clos (selon les employeurs);
- l'intensité du travail (échancier et attentes pouvant stresser).

Exécution physique

La perception oculaire est le seul élément indiqué.

Exécution logique

L'exécution logique exige de la rigueur pour la vérification des chiffres, la capacité de prendre des décisions, de l'application, de l'organisation et de l'imagination.

Critères de performance

Pour la façon d'exécuter le travail

- Respect des standards de rédaction d'un rapport de recherche
- Contenu en rapport avec les objectifs
- Compréhension de l'interprétation des tests statistiques
- Données présentées sous plusieurs formes
- Respect des objectifs de départ
- Respect de l'échéancier

Pour les résultats du travail

- Données à jour, valides et complètes
- Résultats compréhensibles
- Réponse à toutes les interrogations ou engagement à fournir des explications
- Respect des standards de présentation (par exemple, tableaux ou graphiques clairs et aérés, textes concis et précis et caractères bien choisis)

Pour la communication orale et écrite

- Bon français oral et écrit
- Langage adapté à la ou au destinataire des résultats
- Rapport présenté selon les étapes de la réalisation
- Esprit de synthèse (phrases superflues et répétitions évitées)
- Choix adéquat du support
- Façon adéquate de présenter les tableaux et les graphiques (contenus)

Pour les attitudes et les habitudes particulières à la tâche

- Respect de l'engagement envers la confidentialité (impossibilité d'identifier les répondants et répondants)
- Originalité et imagination dans la présentation des résultats (si possible)
- Clarté et concision des résultats
- Intérêt suscité lors de la présentation
- Concision et précision

TÂCHE 5 : SOUTENIR L'ÉQUIPE DE RECHERCHE

Opérations et sous-opérations

5.1 Donner un soutien méthodologique à l'équipe de recherche (chercheuses ou chercheurs et autres techniciennes ou techniciens)

- 5.1.1 Produire des manuels ou de la documentation sur les méthodes et techniques
- 5.1.2 Donner la formation relativement aux techniques à utiliser
- 5.1.3 Assurer le dépannage

5.2 Donner le soutien logistique (logiciels et périphériques)

- 5.2.1 Produire un manuel de formation
- 5.2.2 Former les personnes relativement à l'utilisation de logiciels et de périphériques
- 5.2.3 Dépanner les utilisatrices ou utilisateurs

Conditions d'exécution

Autonomie

Cette tâche demande de l'autonomie, autant sur le plan des décisions que de l'exécution.

Interactions

Les interactions ont lieu avec les collègues, la cliente ou le client et les membres de l'équipe de recherche.

Canaux de réception des consignes

Divers canaux sont utilisés pour recevoir les consignes :

- la réunion de gestion;
- la note de service ou le document interne;
- le contrat ou le devis à l'intention de la cliente ou du client;
- la messagerie;
- le téléphone.

Documents de référence

Le guide ou le protocole d'utilisation ou de formation, le dossier de contenu et l'outil méthodologique sont les principaux documents consultés.

Instruments spécialisés

Aucun n'a été mentionné.

Logiciels et autres outils informatiques demandés

La tâche requiert l'utilisation des logiciels et des outils informatiques suivants :

- traitement de texte (suite de Microsoft et WordPerfect);
- base de données (Filemaker, Access, STAT XP, SAS, SPSS, Paradox et DBase);
- tableur (Excel et Lotus 1-2-3);
- présentation graphique (Excel, PowerPoint, Harvard Graphics, SAS et SPSS);
- Internet (Explorer et Netscape);
- programme statistique;

- programme d'analyse de contenu;
- questionnaire informatisé (Interviewer);
- langage de programmation (SAS et SPSS).

Environnement immédiat

Cette tâche s'exécute dans divers lieux :

- au bureau;
- sur le terrain;
- en salle de réunion, d'entrevue ou de formation;
- un endroit public;
- un poste téléphonique.

Quant au mobilier et à l'équipement nécessaire, on relève :

- du mobilier de bureau ou de salle de réunion;
- du matériel informatique spécialisé pour les activités de formation;
- du matériel de télécommunication spécialisé pour les conférences téléphoniques;
- du matériel audiovisuel (rétroprojecteur et canon à transparents).

Concernant la santé et la sécurité, deux éléments sont signalés : la fatigue mentale et le stress dû à l'intensité, surtout lors de délais trop courts par rapport au contenu.

Exécution physique

L'exécution requiert une bonne perception auditive.

Exécution logique requise

L'exécution logique demande de pouvoir prendre des décisions, du leadership, de l'organisation, de l'imagination et des capacités de pédagogie.

Critères de performance

Pour la façon d'exécuter le travail

- Besoins cernés
- Efficacité dans la façon d'aller chercher de l'information, si nécessaire
- Compréhension des besoins de soutien ou de formation
- Compréhension de la matière à expliquer
- Compréhension des outils pédagogiques
- Maîtrise de la façon de trouver des exemples pertinents

Pour les résultats du travail

- Compréhension de la demandeuse ou du demandeur
- Pertinence des solutions proposées
- Pertinence des suggestions formulées
- Choix du support approprié

Pour la communication orale et écrite

- Clarté des documents de soutien
- Clarté d'élocution
- Termes appropriés utilisés dans chaque situation
- Qualité du français et de l'anglais
- Maîtrise de la façon de faire comprendre quelque chose (pédagogie)
- Maîtrise de la façon d'entrer en contact avec les membres de l'équipe
- Transmission réussie de l'information et de la matière

Pour les attitudes et les habitudes particulières à la tâche

- Patience
- Diplomatie
- Compréhension
- Capacité d'éviter la confusion
- Persévérance
- Gestion adéquate du temps
- Gestion adéquate du stress
- Capacité d'établir les priorités relativement aux demandes
- Relations interpersonnelles saines

- Réussite dans l'établissement d'une relation de confiance
- Capacité de rendre les gens plus autonomes
- Ouverture aux nouvelles méthodes
- Communication efficace

TÂCHE 6 : SOUTENIR LA CLIENTÈLE INTERNE ET EXTERNE

Opérations et sous-opérations

6.1 Identifier les besoins de la demandeuse ou du demandeur

- 6.1.1 Prendre connaissance de la demande
- 6.1.2 Transmettre la demande à la bonne personne

6.2 Donner le soutien technique à la clientèle

- 6.2.1 Aider par téléphone ou par courriel
- 6.2.2 Fournir un complément d'information

6.3 Faire le suivi avec la cliente ou le client

- 6.3.1 Fournir l'aide par téléphone ou par courriel
- 6.3.2 Fournir un complément d'information

Conditions d'exécution

Autonomie

L'autonomie de décision et d'exécution dans l'exécution de cette tâche concerne le service à fournir. En l'absence de solution, on mise sur le travail d'équipe.

Interactions

Les principales interactions se déroulent avec la supérieure ou le supérieur, les collègues et la cliente ou le client.

Canaux de réception des consignes

Les consignes sont reçues par lettre ou par courriel concernant les notes de service ou un document interne. Les services de messagerie prioritaires pour l'expédition sont aussi utilisés.

Documents de référence

La base de données est consultée pour recueillir l'information sur les problèmes des clients.

Instrument spécialisé

L'écran-clavier est l'instrument le plus utilisé pour exécuter cette tâche.

Logiciels et autres outils informatiques nécessaires

La tâche requiert l'utilisation des logiciels et des outils informatiques suivants :

- traitement de texte (Word);
- base de données (Access);
- tableur (Excel);
- Internet (recherche pour résoudre un problème);
- langage de programmation (Visual Basics).

Environnement immédiat

L'exécution de cette tâche se fait au bureau et au moyen du courriel ou du téléphone.

Le mobilier de bureau, l'ordinateur, le télécopieur et le téléphone constituent les éléments nécessaires.

La fatigue mentale associée à la résolution de problème constitue un risque pour la santé et la sécurité inhérent à cette tâche.

Exécution physique

La perception auditive est sollicitée lors du travail au téléphone avec la cliente ou le client.

Exécution logique

La rigueur, la patience et la capacité de vulgariser des termes techniques comptent parmi les éléments de l'exécution logique.

Critères de performance

Pour la façon d'exécuter le travail

- Rapidité de la résolution de problème
- Compréhension du problème, des besoins et des attentes de la cliente ou du client

Pour les résultats du travail

- Satisfaction de la cliente ou du client

Pour la communication orale et écrite

- Maîtrise du français (oral et écrit)
- Maîtrise de l'anglais (oral et écrit)
- Évitement de l'usage de termes trop techniques

Pour les attitudes et les habitudes particulières à la tâche

- Interaction avec d'autres personnes pour l'obtention de l'information nécessaire
- Qualité de la relation avec la cliente ou le client
- Respect de la personne
- Patience avec la cliente ou le client

Pour les règles de santé et de sécurité

- Respect des normes de confidentialité des données

2.3 Importance, fréquence et complexité des tâches

Les huit personnes présentes lors de l'atelier d'AST et les quatre personnes ayant répondu au sondage après l'atelier d'AST ont estimé individuellement l'importance, la fréquence et la complexité de chaque tâche. Les moyennes du groupe apparaissent dans le tableau ci-dessous.

Il est important de noter que parmi les douze personnes :

- une n'effectue aucunement la tâche « Recueillir l'information »;
- une n'effectue aucunement la tâche « Communiquer les résultats »;
- trois n'effectuent aucunement la tâche « Donner du soutien à l'équipe de recherche »;
- quatre n'effectuent aucunement la tâche « Donner du soutien à la clientèle interne et externe ».

Tâches	Importance ¹ 1-2-3-4-5-6	Temps ² %	Complexité ³ 1-2-3-4-5
1. Recueillir l'information	2,5	13,8	2,9
2. Organiser les données	5,3	25,1	5,0
3. Traiter les données	4,8	30,9	4,0
4. Communiquer les résultats	3,8	12,5	3,2
5. Donner du soutien à l'équipe de recherche	3,1	11,7	2,7
6. Donner du soutien à la clientèle (interne et externe)	1,3	5,5	3,0

¹ Importance relative des tâches

L'importance d'une tâche est évaluée en estimant ses répercussions sur l'ensemble du travail. Plus une tâche est importante, plus elle a de conséquences sur le reste du travail.

Cote : 1 = tâche la moins importante

6 = tâche la plus importante

Une même cote peut être attribuée plus d'une fois.

² Temps

La proportion du temps de travail, indiquée en pourcentage, consacrée à chaque tâche sur une base annuelle (100 %). L'addition des pourcentages attribués doit évaluer 100.

³ Complexité

Plus une tâche est difficile, plus elle fait appel à des connaissances et à des habiletés complexes. Les risques d'erreurs dans l'accomplissement d'une tâche difficile sont plus élevés que dans l'exécution d'une tâche facile.

Cote : 1 = tâche la moins complexe

5 = tâche la plus complexe

Une même cote peut être attribuée plus d'une fois.

3 CONNAISSANCES, HABILITÉS ET COMPORTEMENTS

Les personnes ayant participé à l'atelier d'AST ont précisé les connaissances, les habiletés et les comportements nécessaires à l'exécution de l'ensemble des tâches. Ces connaissances, ces habiletés et ces comportements sont transférables à une diversité de situations.

3.1 Connaissances

SCIENCES

Des notions de sciences (biologie, chimie, physique, etc.) ne sont pas requises pour la fonction de technicienne ou technicien en recherche, enquête et sondage, à moins que le milieu de travail et la nature de la recherche l'exigent.

MATHÉMATIQUES

Des notions de base de l'arithmétique, de l'algèbre, de la statistique et de la logique sont essentielles à l'exercice de la fonction de technicienne ou de technicien en recherche, enquête et sondage.

Des notions de base dans ce domaine sont appliquées pour produire les statistiques. L'interprétation adéquate de celles-ci est laissée à la statisticienne ou au statisticien. Le test t, les statistiques descriptives et le chi carré sont quelques exemples des notions à posséder dans le domaine des statistiques.

La pensée logique s'applique partout, c'est-à-dire de la recherche documentaire jusqu'aux dernières étapes du travail. La pensée logique est essentielle pour mettre de l'ordre dans les données, respecter la démarche de recherche et communiquer avec les chercheuses et chercheurs.

INFORMATIQUE

Des connaissances de base en informatique sont nécessaires pour assurer le dépannage. La technicienne ou le technicien en recherche, enquête et sondage doit s'efforcer d'agir avec autonomie avant de recourir aux services de la technicienne ou du technicien en informatique. Des connaissances en informatique sont utiles pour l'exécution des tâches nécessitant du matériel informatique spécialisé ou du matériel de télécommunication. La connaissance et l'utilisation des applications de nombreux logiciels sont nécessaires pour exercer adéquatement la fonction de travail :

- le traitement de texte;
- la base de données;
- le tableur;
- la présentation graphique;
- l'Internet;
- le programme statistique;
- l'analyse de contenu;
- les questionnaires informatisés;
- la gestion d'appels;
- le langage de programmation.

Il arrive également qu'il faille mettre au point des outils maison. Conséquemment, la réalité de l'informatique oblige la technicienne ou le technicien en recherche, enquête et sondage à se tenir à jour concernant les innovations informatiques.

SCIENCES HUMAINES

Des notions de psychologie, sociologie, économie, psychosociologie et méthodologie sont utiles pour communiquer avec les spécialistes. Les notions de méthodologie sont essentielles et elles doivent englober les méthodes qualitatives et quantitatives.

COMMUNICATION

La compréhension approfondie d'un modèle de base en communication s'avère utile pour :

- planifier des outils de communication;
- utiliser des outils audiovisuels;
- appliquer des techniques de communication (relance et reformulation) en contexte de relations interpersonnelles;
- comprendre les dynamiques de la communication (entrevues).

La capacité de lire en anglais permet de comprendre la méthodologie et les logiciels utilisés.

Le bilinguisme est un préalable pour travailler dans l'administration fédérale.

GESTION

L'exécution des tâches requiert des notions de droit, de comptabilité, de marketing et de ressources humaines.

Des notions de base du droit sont utiles relativement à la Loi sur l'accès à l'information.

Occasionnellement, la technicienne ou le technicien en recherche, enquête et sondage peut devoir préparer le budget relatif à une enquête. Des notions de comptabilité sont nécessaires, lorsqu'il s'agit de comprendre l'information reliée au budget disponible pour réaliser un travail.

Des notions de marketing s'avèrent nécessaires, lorsque le travail demande d'évaluer une campagne de sensibilisation et la satisfaction de la clientèle. Il faut noter que les études de marché relèvent d'un secteur où l'on commence à employer des techniciennes et techniciens en recherche, enquête et sondage.

Quant aux notions relatives aux ressources humaines, elles sont fort utiles pour les tâches associées au recrutement du personnel et à la supervision sur le terrain.

3.2 Habiletés

HABILETÉS PSYCHOMOTRICES

L'utilisation du clavier de l'ordinateur requiert des habiletés du point de vue du doigté.

HABILETÉS PERCEPTIVES

L'entrevue réalisée avec un casque demande une bonne écoute. L'écoute doit parfois être coordonnée avec la prise de notes à l'ordinateur. La majeure partie du travail se déroulant à l'ordinateur, le sens de la vue est fort sollicité.

3.3 Comportements socioaffectifs

SUR LE PLAN PERSONNEL, L'EXÉCUTION DES TÂCHES REQUIERT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- patience;
- curiosité;

- perfection;
- précision;
- minutie;
- intégrité;
- confiance en soi;
- adaptation à une diversité de clientèles, de situations et de problèmes techniques;
- capacité de gérer son stress;
- reconnaissance de ses limites et capacité de les gérer;
- autodidaxie;
- conformité à un code ou à un protocole;

ET SUR LE PLAN INTERPERSONNEL :

- capacité d'aiguiller vers d'autres ressources ou de demander de l'aide;
- habileté à travailler avec les autres;
- capacité de travailler en équipe.

4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION

Suggestions relatives au titre du programme

La majorité des personnes présentes à l'atelier d'AST recommandent de modifier le titre du programme d'études. Elles sont favorables à l'idée d'appeler le programme *Techniques de recherche* au lieu de *Techniques de recherche, enquête et sondage*. De façon unanime, les personnes s'entendent pour dire que le mot « sondage » doit être complètement écarté du titre du programme d'études, car il n'apparaît pas comme une dimension significative de la profession ni du programme comme tel.

On recommande aux responsables du programme d'études de s'interroger sur ce que doit englober son titre :

- fonction (technique);
- champ d'application (sciences humaines);
- type d'emploi;
- domaine de la statistique.

Aussi, on recommande que la profession soit analysée et renommée en tenant compte de la tendance de développement de l'économie du savoir et de l'information.

Suggestions relatives au contenu de la formation

Les personnes présentes font aussi plusieurs suggestions relativement au contenu de la formation :

- augmenter les notions d'informatique (logiciels, Access, SPSS, STAT XP et SAS);
- prévoir un cours sur la suite de Microsoft (tableur, traitement de données et base de données);
- réduire l'écart entre le marché du travail et l'école;
- orienter le cours actuel « Film, vidéo, photo » vers des techniques de présentation graphique et l'utilisation d'un projecteur d'écran et du canon électronique;
- augmenter la formation axée sur la recherche qualitative pour respecter la tendance du marché;
- se limiter à 1 cours de sociologie et à 1 cours de psychologie pour réserver plus de temps à l'apprentissage de logiciels;
- développer la pensée formelle (esprit logique) chez les élèves;
- développer davantage la pensée derrière le langage informatique, plutôt que le langage de programmation en soi.

Suggestions d'ordre pédagogique

Sur le plan pédagogique, les participantes et participants proposent :

- d'adapter les connaissances aux outils et aux situations de travail d'aujourd'hui;
- d'adapter le niveau du contenu en informatique à la réalité du marché du travail;
- d'augmenter les mises en situation (pour l'échantillonnage);
- de favoriser, pendant toute la durée des études, le travail avec différentes équipes.

Suggestions d'ordre organisationnel

On recommande que les enseignantes et enseignants puissent régulièrement bénéficier d'une immersion dans le milieu, et ce, autant dans le secteur public que privé. Cela leur permettrait d'actualiser leur connaissance des pratiques en cours dans le milieu.

Quant aux stages, les participantes et les participants recommandent :

- d'en augmenter la durée;
- d'en devancer le moment dans le programme d'études afin de faciliter à l'élève la confirmation de son choix d'études.

Une personne mentionne que son employeur peut accueillir des stagiaires, mais que le temps manque pour planifier les stages et pour assurer une certaine disponibilité aux stagiaires.

Une personne s'interroge sur la structure du programme d'études. Elle souhaite, comme c'est le cas dans le programme *Techniques administratives*, l'ajout d'un tronc commun de deux ans conduisant à une spécialisation en troisième année.

