



**ÉTUDE DE MARCHÉ**

## **Développement de nouveaux programmes d'études collégiales**

Certificat d'agent de bureau gouvernemental

**UNIVERSITÉ** SAINTE-ANNE

# COORDINATION, RÉDACTION ET COLLABORATION

Cette étude de marché a été réalisée sous la coordination de Mme Cindy Demontigny, consultante pour le Réseau des cégeps et des collèges francophones du Canada, avec la collaboration de la Direction du département des programmes professionnels de l'Université Sainte-Anne.

## Informations et commentaires

Réseau des cégeps et collèges francophones du Canada  
130 rue Albert, bureau 1008, Ottawa, ON K1P 5G4 613-241-0430

## Remerciement

L'auteure tient à remercier M. Jean Léger (Réseau des cégeps et collèges francophones du Canada), Mme Nicole Deveau et M. Souhaël Bouallagui (Université Sainte-Anne) pour leur collaboration au projet.

Le Réseau des cégeps et collèges francophones du Canada tient à remercier Patrimoine Canada pour le soutien financier au projet.





## TABLE DES MATIÈRES

Table des tableaux	4
Table des figures	4
Table des annexes	4
1. Sommaire exécutif	5
2. Contexte	5
3. Problématique	5
4. Méthodologie	6
5. Profession d'adjoint administratif	6
5.1. Prérequis et compétences recherchées	6
5.2. Perspectives d'emploi et salariales	7
6. Certificat collégial d'agent de bureau gouvernemental	7
6.1. Description et historique du programme	7
6.2. Évolution de la structure du programme	8
6.3. Programmes d'études concurrents	10
7. Entrevue avec la Commission de la fonction publique du Canada	16
8. Résultats des sondages	17
8.1. Employeurs	17
8.2. Diplômés du programme	18
9. Recommandations et conclusion	20
10. Références	21

## TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1. Perspectives d'emploi et salariales, Adjoint administratif _____	7
Tableau 2. Matières enseignées dans le certificat d'agent de bureau gouvernemental, 2007 versus 2020 _____	9
Tableau 3. Matières enseignées dans les certificats d'agent de bureau gouvernemental et matières enseignées dans les certificats d'adjoint administratif bilingue _____	11
Tableau 4. Matières enseignées dans le programme Office Administration, Nova Scotia Community College _____	12
Tableau 5. Matières enseignées dans le programme Gestion de bureau, Collège communautaire du Nouveau-Brunswick _____	13
Tableau 6. Matières enseignées dans le programme Administrative Professional, New Brunswick Community College _____	14
Tableau 7. Matières enseignées dans le programme Administrative Assistant, Holland College _____	15
Tableau 8. Matières enseignées dans le programme d'adjoint administratif bilingue, Collège de l'île _____	16
Tableau 9. Résultats des sondages auprès des employeurs _____	18
Tableau 10. Résultats des sondages auprès des diplômés _____	19

## TABLE DES FIGURES

Figure 1. Nombre d'étudiants inscrits (temps plein et temps partiel combinés) au programme d'agent de bureau gouvernemental, de 2007 à 2021 _____	8
---	---

## TABLE DES ANNEXES

Annexe 1. Compétences requises selon la Commission de la fonction publique du Canada _____	23
Annexe 2. Sondages envoyés aux employeurs _____	27
Annexe 3. Sondages envoyés aux diplômés _____	44



## 1. SOMMAIRE EXÉCUTIF

L'Université Sainte-Anne constate depuis quelques années une diminution des inscriptions pour son certificat d'agent de bureau gouvernemental et a décidé d'entreprendre une évaluation de ce programme afin d'en déterminer la pertinence et le rendre de nouveau attractif.

Cette étude de marché a pour objectif de recueillir des informations pour aider l'Université Sainte-Anne dans sa démarche d'évaluation du programme.

Ainsi, à la suite des informations et témoignages recueillis par le biais de recherches documentaires, d'une entrevue avec une représentante de la Commission de la fonction publique du Canada et de sondages menés auprès des diplômés du programme et des employeurs ayant accueilli des étudiants durant leur stage d'étude, nous constatons qu'une formation collégiale menant à la profession d'adjoint administratif est pertinente.

Cependant, nous croyons que le certificat d'agent de bureau gouvernemental devrait être fusionné avec le certificat d'adjoint administratif bilingue, également offert à l'Université Sainte-Anne. Les cours de ces deux programmes sont pratiquement les mêmes.

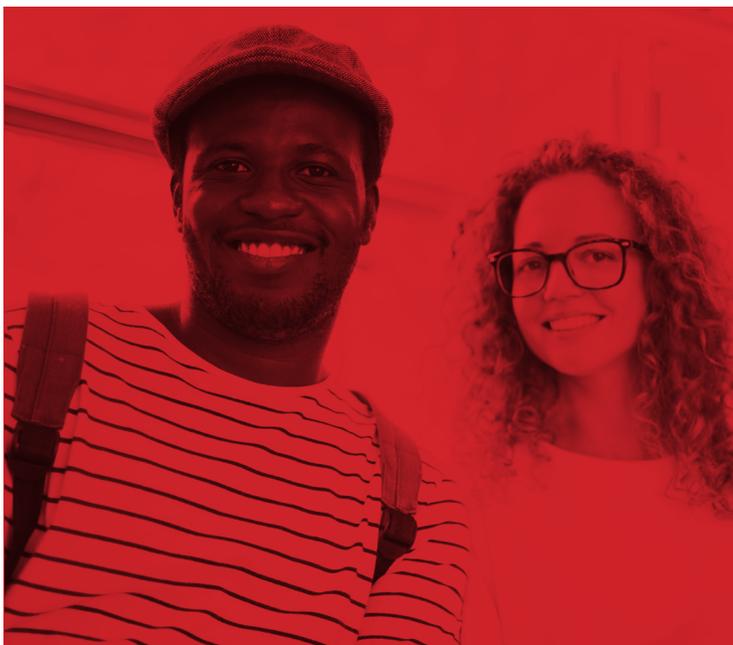
L'Université Sainte-Anne devrait également développer et mettre en œuvre une stratégie visant une collaboration à long terme avec les employeurs (des secteurs privé et public confondus) pour l'accueil des étudiants durant leur stage d'études.

## 2. CONTEXTE

Le Réseau des cégeps et des collèges francophones du Canada (ci-après le Réseau) est un regroupement de plus de 50 établissements d'enseignement collégial francophones et d'organisations voués à l'éducation.

Le Réseau a pour mission d'appuyer le développement, l'accessibilité et la qualité des formations collégiales en français partout au pays. De ce fait, le Réseau a entrepris d'aider des collèges en situation linguistique minoritaire à développer leur offre de programmes en subventionnant des études de marché.

La présente étude de marché porte sur le certificat collégial d'agent de bureau gouvernemental de l'Université Sainte-Anne.



## 3. PROBLÉMATIQUE

L'Université Sainte-Anne constate depuis quelques années une diminution des inscriptions dans son programme de certificat collégial d'agent de bureau gouvernemental.

Créé en 2007, ce programme accueillait à ses débuts une quinzaine d'étudiants par année. Pour la session d'automne 2020, un seul étudiant s'est inscrit au programme. L'Université Sainte-Anne a donc pris la décision de suspendre les inscriptions et d'entreprendre une évaluation du programme afin d'en déterminer la pertinence et le rendre de nouveau attractif.

## 4. MÉTHODOLOGIE

Ainsi, cette étude de marché a pour objectif de recueillir des informations permettant de valider ou non la pertinence du certificat d'agent de bureau gouvernemental et de proposer quelques améliorations visant à rendre ce programme plus attractif.

En ce sens, nous avons, dans un premier temps, effectué **une recherche documentaire** sur la profession d'adjoint administratif (CNP 1241).<sup>1</sup> Les informations recueillies – les prérequis pour l'exercice de la profession, les principales compétences clés et les perspectives d'emplois, tant à l'échelle nationale que provinciale – sont présentées à la section 5.

Une **deuxième recherche documentaire** pour présenter l'historique du programme, sa structure et son offre de cours a ensuite été réalisée. Nous avons comparé ces derniers éléments avec ceux des programmes concurrents que l'on retrouve en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard. Nous avons choisi d'inclure les programmes de ces provinces à notre recherche documentaire parce que les marchés de recrutement y sont semblables (c.-à-d. qu'il existe des marchés de recrutement d'étudiants bilingues de petite ou moyenne taille). Nous souhaitons également avoir plusieurs exemples pour comparer les structures d'enseignement et les cours. Les résultats de cette recherche documentaire apparaissent à la section 6.

Dans un troisième temps, **une entrevue** a été réalisée avec la directrice adjointe du bureau de la Commission de la fonction publique du Canada (ci-après CFPC), région Atlantique. Entre 2007 et 2009, la CFPC était un partenaire du programme et participait au processus de placement des étudiants pour leur stage d'études. De plus, la CFPC jouait un rôle dans l'évaluation des compétences linguistiques des étudiants.

Ainsi, les objectifs de l'entrevue avec la directrice adjointe de la CFPC étaient :

- de connaître les besoins de recrutement de la CFPC pour les postes d'agents administratifs bilingues;
- d'identifier les compétences clés recherchées; et
- d'évaluer la possibilité de renouveler une entente semblable à celle qui existait en 2007.

Le compte rendu de l'entrevue est disponible à la section 7.

Finalement, **un sondage** a été envoyé aux employeurs ayant accueilli, entre 2007 et 2020, des étudiants pour leur stage d'études. L'objectif du sondage était de connaître leur degré de satisfaction envers la formation des étudiants et d'obtenir des suggestions pour améliorer le programme.

Un exercice similaire a été réalisé auprès des diplômés du programme. Les deux sondages ont été publiés du 6 au 29 janvier 2021 et les résultats sont détaillés à la section 8.

## 5. PROFESSION D'ADJOINT ADMINISTRATIF

### 5.1. Prérequis et compétences recherchées

Selon la définition générale proposée par le site Guichet-Emploi du gouvernement du Canada, « les adjoints administratifs effectuent des tâches administratives pour épauler les gestionnaires et les professionnels. Ils travaillent dans les secteurs privé et public ».<sup>2</sup>

Un diplôme d'études collégiales en gestion ou technique de bureau est normalement requis. Les adjoints administratifs possèdent normalement des habiletés et compétences en « gestion et organisation de processus de bureau, en technologie numérique, en gestion et en analyse de l'information, en communication et en service à la clientèle ».<sup>3</sup> Selon la nature de l'entreprise, des compétences en comptabilité financière peuvent également être requises.

1) Guichet-Emploi (2021).

2) Guichet-Emplois (2021).

3) Guichet-Emplois (2021).

## 5.2. Perspectives d'emploi et salariales

Les perspectives d'emploi au niveau national pour la profession d'adjoint administratif sont en « équilibre ».<sup>4</sup>

Selon Guichet-Emploi, l'équilibre entre l'offre et la demande en matière de main-d'œuvre devrait être relativement stable pour la période de 2019 à 2028, avec 41 700 nouvelles possibilités d'emploi et 34 700 travailleurs. Le détail des perspectives d'emploi par province, ainsi que le taux horaire médian, apparaissent dans le tableau ci-dessous.<sup>5</sup>

Région	Perspectives d'emploi	Taux horaire médian
Canada	Acceptables	22,56 \$
Alberta	Acceptables	25,55 \$
Colombie-Britannique	Acceptables	22,05 \$
Île-du-Prince-Édouard	Acceptables	23,00 \$
Manitoba	Acceptables	21,78 \$
Nouveau-Brunswick	Bonnes	20,00 \$
Nouvelle-Écosse	Acceptables	21,00 \$
Nunavut	Acceptables	30,00 \$
Ontario	Acceptables	23,08 \$
Québec	Acceptables	21,87 \$
Saskatchewan	Limitées	22,53 \$
Terre-Neuve-et-Labrador	Acceptables	23,32 \$
Territoire du Nord-Ouest	Acceptables	28,76 \$
Yukon	Limitées	27,88 \$

Tableau 1. Perspectives d'emploi et salariales, Adjoint administratif

## 6. CERTIFICAT COLLÉGIAL D'AGENT DE BUREAU GOUVERNEMENTAL

### 6.1. Description et historique du programme

Le programme d'agent de bureau gouvernemental a pour objectif principal « de préparer l'étudiant pour un poste bilingue de niveau d'entrée en soutien administratif au sein du gouvernement fédéral, provincial et municipal ».<sup>6</sup>

Les étudiants acquièrent des connaissances et des compétences en gestion, en informatique et en bureautique, ainsi qu'en communication orale et écrite, en français et en anglais. Le programme est offert à temps plein ou à temps partiel et inclut un stage d'études d'une durée de six semaines. Les cours sont dispensés durant les sessions d'automne et d'hiver, alors que les stages sont organisés au printemps.

Comme expliqué précédemment, l'Université Sainte-Anne a collaboré, entre 2007 et 2009, avec la Commission de la fonction publique du Canada dans le processus de placement des étudiants pour leur stage d'études.

Le non-renouvellement de l'entente a rendu le processus de placement des étudiants plus ardu pour les gestionnaires du programme. Cette situation, combinée à d'autres facteurs comme les faibles moyens de promotion dont disposait le programme, a tranquillement fait chuter le nombre d'inscriptions comme le démontre la figure 1.

4) Guichet-Emplois (2021).

5) Guichet-Emplois (2021).

6) Université Sainte-Anne (2020a).

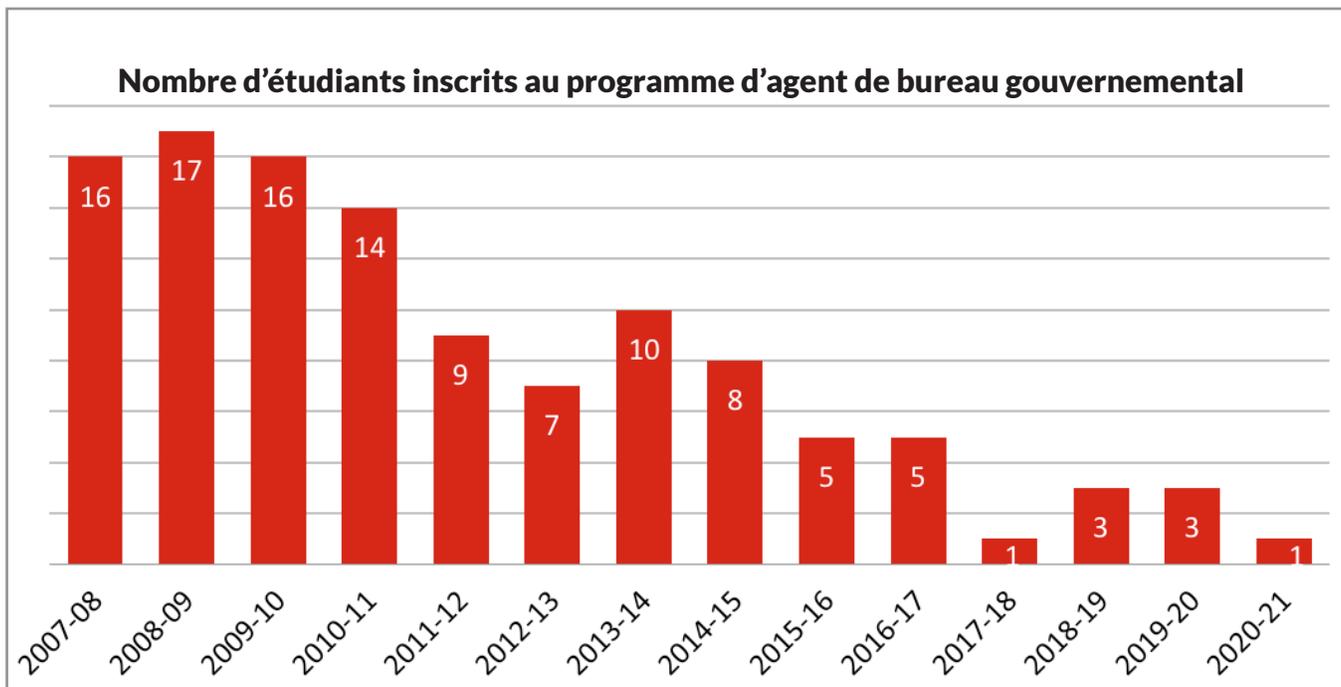


Figure 1. Nombre d'étudiants inscrits (temps plein et temps partiel combinés) au programme d'agent de bureau gouvernemental, de 2007 à 2021

## 6.2. Évolution de la structure du programme

En 2014, constatant une baisse des inscriptions pour son certificat d'agent de bureau gouvernemental, l'Université Sainte-Anne a décidé de modifier la structure de ce programme et d'y intégrer des cours du certificat d'adjoint administratif bilingue (voir la section 6.3.1). La durée du stage d'études fut réduite de 16 à 6 semaines.

Les structures du programme d'agent de bureau gouvernemental en 2007 et celle qui en vigueur aujourd'hui sont présentées dans le tableau 2.

Les principaux changements sont :

- le nombre d'heures totales du programme (900 heures plutôt que 1392,5 heures);
- le nombre d'heures consacrées au cours de langues (165 heures plutôt que 270 heures);
- l'ajout de cours en comptabilité et en mathématique financière;
- la réduction du nombre de semaines de stage (6 semaines plutôt que 16 semaines); et
- l'offre des cours sur deux sessions plutôt que trois.

2007		
Période et cours	Catégorie	Heure
<b>Automne</b>		
Informatique et bureautique 1	Informatique et bureautique	112,5
Français 1	Communication	67,5
Business English 1	Communication	67,5
L'appareil gouvernemental — régis interne, valeurs, éthique et recrutement	Autre	45
<b>Hiver</b>		
Informatique bureautique 2	Informatique et bureautique	45
Business English 2	Communication	67,5
Français 2	Communication	67,5
Techniques de communication	Communication	67,5
Le Parlement et la fonction publique	Autre	45
SIMDUT et SST	Autre	En ligne
<b>Printemps</b>		
Informatique bureautique 3	Informatique et bureautique	45
Business Communication	Communication	67,5
Communication d'affaires	Communication	45
Procédures organisationnelles de bureau	Communication	45
Résolution de problème — Éthique	Autre	45
<b>Été</b>		
Stage (16 semaines)		560
	<b>Total</b>	<b>1392,5</b>
2020		
Période et cours	Catégorie	Heure
<b>Automne</b>		
Informatique bureautique 1	Informatique et bureautique	75
Procédures organisationnelles de bureau	Informatique et bureautique	45
Vitesse et précision du doigté	Informatique et bureautique	30
Writing and Reading (CLB 5) ou Français écrit	Communication	45
Comptabilité financière 1	Autre	45
Mathématiques financières	Autre	45
<b>Hiver</b>		
Informatique bureautique 2	Informatique et bureautique	60
Gestion des documents	Informatique et bureautique	45
Writing and Reading (CLB 6)	Communication	60
Français de bureau	Communication	60
Techniques de communication	Communication	45
Appareil gouvernemental et fonction publique	Autre	90
Résolution de problèmes — Éthique	Autre	45
SIMDUT et SST	Autre	En ligne
<b>Printemps</b>		
Stage (6 semaines)		210
	<b>Total</b>	<b>900</b>

Tableau 2. Matières enseignées dans le certificat d'agent de bureau gouvernemental, 2007 versus 2020.

### 6.3. Programmes d'études concurrents

Outre le certificat d'agent de bureau gouvernemental, six autres programmes d'études visant le développement de compétences pour la profession d'adjoint administratif ont été identifiés en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard.

Les principales caractéristiques de ces programmes, ainsi que les matières enseignées, sont présentées dans les sous-sections qui suivent.

#### 6.3.1. Certificat d'adjoint administratif bilingue (Université Sainte-Anne, Nouvelle-Écosse)

Le certificat d'adjoint administratif bilingue a pour objectif de « préparer l'étudiant à développer des compétences dans plusieurs domaines reliés au bon fonctionnement de l'entreprise ». <sup>7</sup> Comme pour le certificat d'agent de bureau gouvernemental, ce programme est offert à temps plein ou à temps partiel, et inclut un stage d'une durée de six semaines.

Comme nous l'avons expliqué précédemment, les deux certificats (agent de bureau gouvernemental et adjoint administratif bilingue) de l'Université Sainte-Anne proposent plusieurs cours communs. En fait, les étudiants de ces deux certificats ont seulement deux cours différents et qui se retrouvent en fin de programme. Pour les étudiants inscrits au certificat d'agent de bureau gouvernemental, il s'agit d'un cours sur l'appareil gouvernemental et la fonction publique (90 unités) qui est remplacé par un cours sur le marketing et les médias sociaux (45 unités) et un cours sur le service à la clientèle (45 unités) pour les étudiants inscrits au certificat d'adjoint administratif bilingue.

Les matières enseignées dans ces deux programmes sont présentées dans le tableau 3. Les différences ont été marquées d'astérisques\*\*\*.

<sup>7</sup> Université Sainte-Anne (2021a).

Agent de bureau gouvernemental		
Période et cours	Heure	Unité
<b>Automne</b>		
Informatique bureautique 1	75	5
Procédures organisationnelles de bureau	45	3
Vitesse et précision du doigté	30	2
Writing and Reading (CLB 5) ou Français écrit	45	3
Comptabilité financière 1	45	3
Mathématiques financières	45	3
<b>Hiver</b>		
Informatique bureautique 2	60	4
Gestion des documents	45	3
Writing and Reading (CLB 6)	60	4
Français de bureau	60	4
Techniques de communication	45	3
***Appareil gouvernemental et fonction publique	90	6
Résolution de problèmes	45	3
<b>Printemps</b>		
Stage (6 semaines)	210	4
<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>50</b>
Adjoint administratif bilingue		
Période et cours	Heure	Unité
<b>Automne</b>		
Informatique bureautique 1	75	5
Procédures organisationnelles de bureau	45	3
Vitesse et précision du doigté	30	2
Writing and Reading (CLB 5) ou Français écrit	45	3
Comptabilité financière 1	45	3
Mathématiques financières	45	3
<b>Hiver</b>		
Informatique bureautique 2	60	4
Gestion des documents	45	3
Writing and Reading (CLB 6)	60	4
Français de bureau	60	4
Techniques de communication	45	3
Résolution de problèmes	45	3
***Notions de marketing et les médias sociaux	45	3
***Vente et service à la clientèle	45	3
<b>Printemps</b>		
Stage (6 semaines)	210	4
<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>50</b>

Tableau 3. Matières enseignées dans les certificats d'agent de bureau gouvernemental et d'adjoint administratif bilingue

### 6.3.2. Office Administration Certificate (Nova Scotia Community College, Nouvelle-Écosse)

Comme c'est le cas pour le certificat d'agent de bureau gouvernemental de l'Université Sainte-Anne, ce programme prépare les étudiants pour des postes de niveau d'entrée en soutien administratif.<sup>8</sup> Le programme est offert à temps plein ou à temps partiel, et propose un stage d'études de cinq semaines.

Contrairement au certificat de l'Université Sainte-Anne, l'inscription est possible en septembre et en janvier, et l'option de suivre ce programme en ligne est offerte.

Le tableau 4 donne un aperçu des matières enseignées.<sup>9</sup> Nous remarquons que les cours sont très semblables à ceux du certificat de l'Université Sainte-Anne, bien qu'ils ne soient offerts qu'en anglais.

Office Administration		
Période et cours	Heure	Unité
Bookkeeping	S.O.	S.O.
Computerized Accounting 1	S.O.	S.O.
Communications - Workplace Foundations	S.O.	S.O.
Communications - Workplace Applications	S.O.	S.O.
Document Production 1	S.O.	S.O.
Applied Social Media	S.O.	S.O.
Database 1	S.O.	S.O.
Document Production 2	S.O.	S.O.
Applied Spreadsheets	S.O.	S.O.
Organizational Behaviour	S.O.	S.O.
Office Procedures 1	S.O.	S.O.
Office Procedures 2	S.O.	S.O.
Internship (5 weeks)	S.O.	S.O.

Tableau 4. Matières enseignées dans le programme Office Administration, Nova Scotia Community College

8) Nova Scotia Community College (2021).

9) Nova Scotia Community College (2021). Le nombre d'heures pour chacun des cours ainsi que les unités d'enseignement ne sont pas détaillés sur le site Web du programme.

### 6.3.3. Diplôme en gestion de bureau (Collège communautaire du Nouveau-Brunswick, Nouveau-Brunswick)

Ce programme se distingue du certificat d'agent de bureau gouvernemental de l'Université Sainte-Anne par :

- le type de diplôme décerné (un diplôme collégial plutôt qu'un certificat collégial);
- la durée totale du programme (80 semaines plutôt que 30 semaines); et
- les cours enseignés uniquement en français.<sup>10</sup>

La liste des matières enseignées apparaît ci-dessous.

Gestion de bureau		
Période et cours	Heure	Unité
Arithmétique commerciale	S.O.	S.O.
Base de données	S.O.	S.O.
Chiffrier électronique	S.O.	S.O.
Communication orale et écrite en anglais	S.O.	S.O.
Communication orale et écrite en français	S.O.	S.O.
Comptabilité manuelle et informatisée	S.O.	S.O.
Éditique	S.O.	S.O.
Éthique au bureau	S.O.	S.O.
Gestion de bureau	S.O.	S.O.
Gestion de documents	S.O.	S.O.
Gestion de médias sociaux	S.O.	S.O.
Messagerie électronique	S.O.	S.O.
Mise en page et présentations informatisées	S.O.	S.O.
Organisation d'activités	S.O.	S.O.
Réception	S.O.	S.O.
Recherche d'emploi	S.O.	S.O.
Santé et sécurité	S.O.	S.O.
Service à la clientèle	S.O.	S.O.
Techniques de saisie au clavier	S.O.	S.O.
Traitement de texte	S.O.	S.O.
Travail de bureau	S.O.	S.O.

Tableau 5. Matières enseignées dans le programme Gestion de bureau, Collège communautaire du Nouveau-Brunswick

10) Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (2021).  
11) New Brunswick Community College (2021).

### 6.3.4. Administrative Professional Certificate (New Brunswick Community College, Nouveau-Brunswick)

Ce programme est offert à temps plein seulement et inclut un stage d'études. Les étudiants peuvent commencer leur formation en septembre ou en janvier, et des spécialisations sont disponibles :

- Executive;
- French Second Language Training; et
- Health Services.<sup>11</sup>

Les matières enseignées dans ce programme – sans distinction entre les spécialisations – sont présentées dans le tableau 6.

Administrative Professional		
Période et cours	Heure	Unité
Introduction to Business	S.O.	S.O.
Introduction to Flash	S.O.	S.O.
Writing Fundamentals and Applications	S.O.	S.O.
Meeting Procedures	S.O.	S.O.
Business Writing	S.O.	S.O.
Entrepreneurship	S.O.	S.O.
Introduction to Ethics	S.O.	S.O.
Accounting Essentials	S.O.	S.O.
Payroll Practices	S.O.	S.O.
Payroll Compliance Legislation	S.O.	S.O.
Introduction to Life Insurance	S.O.	S.O.
Introduction to Investment Management	S.O.	S.O.
Keyboarding	S.O.	S.O.
Introduction to French	S.O.	S.O.
Introduction to Canadian Legal Systems	S.O.	S.O.
Income Tax	S.O.	S.O.
Business Law	S.O.	S.O.
Business Math	S.O.	S.O.
Fundamentals of Web Design	S.O.	S.O.
Practicum: Administrative Professional	S.O.	S.O.
Essential Office Skills	S.O.	S.O.
Interpersonal Communication	S.O.	S.O.
Employment Strategies	S.O.	S.O.
Introduction to Personal Finance	S.O.	S.O.
Orientation to Community Service	S.O.	S.O.
Social Media	S.O.	S.O.
Records Management	S.O.	S.O.
Computerized Accounting	S.O.	S.O.
Desktop Publishing	S.O.	S.O.
Integrated Learning (Suite)	S.O.	S.O.
Introduction to Web Site Design	S.O.	S.O.
Advanced Computerized Accounting	S.O.	S.O.
Document Formatting	S.O.	S.O.
Advanced Document Formatting	S.O.	S.O.
Introduction to Database	S.O.	S.O.
Intermediate Database	S.O.	S.O.
Introduction to Spreadsheets	S.O.	S.O.
Intermediate Spreadsheets	S.O.	S.O.
Presentation Software	S.O.	S.O.
Computer Skills Development	S.O.	S.O.
Work Safely	S.O.	S.O.
Global Citizenship	S.O.	S.O.
Introduction to Basic Medical Terminology	S.O.	S.O.
Transcription Techniques	S.O.	S.O.
Presentation Skills	S.O.	S.O.

Tableau 6. Matières enseignées dans le programme Administrative Professional, New Brunswick Community College

### 6.3.5. Administrative Assistant Certificate (Holland College, Île-du-Prince-Édouard)

Ce programme est assez similaire au certificat d'agent de bureau gouvernemental de l'Université Sainte-Anne, mais offre la possibilité d'être complété entièrement en ligne.<sup>12</sup>

Un stage d'études de quatre semaines doit être réalisé en fin de programme. Les matières enseignées visent le développement de compétences génériques en bureautique et communication et sont présentées dans le tableau 7.

Administrative Assistant		
Période et cours	Heure	Unité
Office Procedures 1	45	s.o.
Office Procedures 2	45	s.o.
Keyboarding 1	45	s.o.
Keyboarding 2	90	s.o.
Office Finance	90	s.o.
Interpersonal Communication	45	s.o.
Business Communication	45	s.o.
Computer Essentials	45	s.o.
English	45	s.o.
Standard First Aid and CPR	12	s.o.
Health and Safety	0	s.o.
Workplace Hazardous Materials Information Systems	3	s.o.
Professionalism	45	s.o.
Internship (4 weeks)	120	s.o.
<b>Total</b>	<b>675</b>	

Tableau 7. Matières enseignées dans le programme Administrative Assistant, Holland College.

<sup>12</sup> Holland College (2021).

### 6.3.6. Certificat adjoint administratif bilingue (Collège de l'île, Île-du-Prince-Édouard)

Ce programme prépare l'étudiant à effectuer des tâches administratives y compris la rédaction administrative, la comptabilité de base, les présentations ainsi que la coordination de bureau.<sup>13</sup>

Comme c'est le cas pour les deux certificats de l'Université Sainte-Anne, un stage de six semaines doit être complété en fin de programme. Les matières enseignées sont semblables à ce que l'on retrouve dans les autres collèges présentés auparavant (voir le tableau ci-dessous).

Adjoint administratif bilingue		
Période et cours	Heure	Unité
Français appliqué	45	s.o.
Introduction to Writing Fundamentals	45	s.o.
Comptabilité	90	s.o.
Traitement de textes	45	s.o.
Mathématique des affaires	36	s.o.
Développement personnel et professionnel	45	s.o.
Communication professionnelle	45	s.o.
Vitesse et précision 1	30	s.o.
Rédaction administrative	60	s.o.
Comptabilité informatisée	45	s.o.
Chiffrier électronique	45	s.o.
Administration publique et culture patrimoniale	45	s.o.
Bureautique	30	s.o.
Vitesse et précision 2	30	s.o.
Réunions d'affaires	45	s.o.
Business English	45	s.o.
Stage	225	s.o.
<b>Total</b>	<b>951</b>	<b>s.o.</b>

Tableau 8. Matières enseignées dans le programme d'adjoint administratif bilingue, Collège de l'île.

### 6.3.7. Synthèse

Après avoir examiné les principales caractéristiques des programmes d'études de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard, nous constatons qu'il n'existe pas de différences majeures entre ces programmes.

En effet, bien que le titre des cours diffère d'un programme à l'autre, les compétences qui y sont développées sont essentiellement les mêmes :

- Bureautique (procédures de bureau);
- Éditique;
- Communication orale et écrite;
- Comptabilité financière.

Ainsi, l'offre de cours du certificat d'agent de bureau gouvernemental (et également du certificat d'adjoint administratif bilingue) est conforme à ce que l'on retrouve ailleurs.

13) Collège de l'île (2021).

## 7. ENTREVUE AVEC LA COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

Le 5 janvier 2021, nous nous sommes entretenues avec Mme Jennifer MacPhee, directrice adjointe à la Commission de la fonction publique du Canada, région Atlantique.

Les objectifs de cette entrevue étaient :

- de connaître les besoins de recrutement de la CFPC pour les postes d'adjoints administratifs bilingues;
- d'identifier les compétences clés recherchées; et
- d'évaluer la possibilité de reconduire une entente semblable à celle qui existait en 2007.

Mme MacPhee a confirmé que les besoins de recrutement pour cette profession sont importants et que la principale compétence recherchée est le bilinguisme français-anglais (parlé et écrit).

Des compétences en bureautique, en éditique et en comptabilité financière sont également recherchées. Afin de nous aider à identifier les compétences clés par la fonction publique du Canada, Mme MacPhee nous a fait parvenir cinq exemples de description de postes en soutien administratif. Ces exemples apparaissent à l'annexe 1.

Nous avons également discuté avec Mme MacPhee de l'offre de cours du certificat d'agent de bureau gouvernemental et plus précisément, du cours *Appareil gouvernemental et fonction publique*. Selon Mme MacPhee, ce cours est redondant avec les formations obligatoires que doivent suivre les stagiaires et employés de la fonction publique canadienne. De son point de vue, les deux cours du certificat d'adjoint administratif bilingue qui remplace le cours *Appareil gouvernemental et fonction publique*<sup>14</sup> sont plus pertinents. Mme MacPhee a précisé l'importance des compétences en service à la clientèle pour la profession d'adjoint administratif.

Finalement, Mme MacPhee est ouverte à l'idée de conclure une nouvelle entente avec l'Université Sainte-Anne pour faciliter le placement des étudiants durant leur stage d'études. Des discussions entre les deux organismes doivent avoir lieu en février 2021.

<sup>14</sup> Notions de marketing et médias sociaux | Vente et service à la clientèle.

## 8. RÉSULTATS DES SONDAGES

### 8.1. Employeurs

Dans le but de connaître le degré de satisfaction des employeurs ayant proposé des stages d'études aux étudiants, et de recueillir leurs suggestions pour améliorer le programme, un sondage en français et anglais a été préparé.

Les résultats de ces sondages sont résumés dans le tableau ci-dessous. Les résultats détaillés sont disponibles à l'annexe 2.

Au total, 134 personnes ont été contactées. Malgré les nombreux rappels et les sollicitations, seulement neuf personnes ont répondu aux sondages.

Question	Réponse
Q1 – Où est située votre organisation ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Halifax = 7</li><li>• Côte acadienne et Yarmouth = 2</li></ul>
Q2 – Avez-vous accueilli un étudiant du programme dans les cinq dernières années ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui = 5</li><li>• Non = 3</li><li>• Je ne sais pas = 1</li></ul>
Q3 – Quelle est votre évaluation de la qualité du programme ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bon = 3</li><li>• Très bon = 2</li><li>• Je ne sais pas = 4</li></ul>
Q4 – Est-ce que les étudiants possédaient les compétences attendues ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui = 5</li><li>• Non = 1</li><li>• Je ne sais pas = 3</li></ul>
Q5 – Top 5 des compétences attendues.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. (ex æquo)<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Habilité avec les logiciels Microsoft Office</li><li>1.2. Bien communiquer dans les deux langues</li><li>1.3. Organiser du travail et établir des priorités</li></ol></li><li>2. Rassembler des données en vue de produire des documents d'information</li><li>3. Capacité d'adaptation et de travailler sous pression</li></ol>
Q6 – Perspectives d'emploi pour la profession.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Excellentes = 2</li><li>• Moyennes = 5</li><li>• Faibles = 1</li><li>• Je ne sais pas = 1</li></ul>

Tableau 9. Résultats des sondages auprès des employeurs

## 8.2. Diplômés du programme

Comme ce fut le cas pour les employeurs, deux sondages, un en français et l'autre en anglais, ont été envoyés aux diplômés du programmes d'agent de bureau gouvernemental. Les résultats détaillés des sondages sont présentés à l'annexe 3.

Ainsi, sur les 54 adresses courriel en notre possession, 44 étaient toujours valides, et 19 personnes ont répondu aux sondages.

Les sondages comportaient 11 questions :

- Les questions 1 à 5 visaient à établir le profil des répondants.
- Les questions 6 à 9 visaient à évaluer leur appréciation du programme et les compétences recherchées.
- Les questions 10 et 11 étaient des questions ouvertes dont l'objectif était de recueillir les commentaires des diplômés. Les résultats de ces sondages apparaissent ci-dessous.

Question	Réponse
Q1 – Quelle est votre langue maternelle ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Français = 12</li><li>• Anglais = 6</li><li>• Autre = 1</li></ul>
Q2 – Où habitez-vous ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Halifax = 5</li><li>• Côte acadienne et Yarmouth = 8</li><li>• Cape Breton = 2</li><li>• À l'extérieur de la Nouvelle-Écosse = 4</li></ul>
Q3 – Année de graduation.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2008 = 2</li><li>• 2010 = 3</li><li>• 2011 = 1</li><li>• 2013 = 2</li><li>• 2014 = 2</li><li>• 2015 = 2</li><li>• 2016 = 3</li><li>• 2017 = 1</li><li>• 2018 = 1</li><li>• 2019 = 2</li></ul>
Q4 – Niveau de formation le plus élevé.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificat collégial = 7</li><li>• Diplôme collégial = 8</li><li>• Diplôme universitaire = 3</li><li>• Autre = 1</li></ul>
Q5 – Statut professionnel.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fonctionnaire fédéral = 4</li><li>• Fonctionnaire provincial = 2</li><li>• Fonctionnaire municipal = 1</li><li>• Employé dans une entreprise privée = 1</li><li>• Employé dans un organisme communautaire = 5</li><li>• Autre = 6</li></ul>
Q6 – Comment évaluez-vous le programme ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceptable = 1</li><li>• Bon = 8</li><li>• Très bon = 10</li></ul>
Q7 – Croyez-vous que le programme vous a permis de développer les compétences nécessaires pour un poste bilingue de niveau d'entrée en soutien administratif ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui = 18</li><li>• Je ne sais pas = 1</li></ul>

Q8 – Top 5 des compétences attendues.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacité de bien communiquer dans les deux langues officielles (écrit et parlé)</li> <li>2. (ex æquo) <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Capacité d'organiser une charge de travail et d'établir des priorités</li> <li>2.2. Capacité à rassembler des données en vue de produire des documents d'information</li> </ol> </li> <li>3. Habilité avec les logiciels Microsoft Office 365</li> <li>4. Capacité à planifier et appliquer des procédures de bureau</li> </ol>
Q9 – Perspectives d'emploi pour la profession.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excellentes = 4</li> <li>• Moyennes = 12</li> <li>• Faibles = 1</li> <li>• Je ne sais pas = 2</li> </ul>

Tableau 10. Résultats des sondages auprès des diplômés

Les commentaires recueillis aux questions 10 et 11 apparaissent ci-après. Nous souhaitons avec ces questions laisser la parole aux diplômés afin qu'ils nous partagent leurs idées et commentaires pour améliorer le programme. En bref, les commentaires envers le programme sont généralement positifs et les diplômés reconnaissent la valeur et la pertinence de cette formation.

- « Le programme devrait être pour des gens qui sont déjà bilingues. Certains étudiants s'attendaient à apprendre comment être bilingue. J'ai amélioré mon français écrit pendant le programme, mais j'avais déjà une bonne base. Je crois que les étudiants devraient pouvoir obtenir au moins un B au ELS de la CFP. Du moins pour les examens de compréhension et d'expression. »
- « Je pense que le programme était bien. »
- « C'est un cours super bien qui offre un bagage d'outils que vous pouvez tirer avantage dans la vie quotidienne pas seulement dans le domaine de travail. Nicole et son équipe sont des professionnels. »
- « Le programme était très bien. Je ne pense pas qu'il y a des améliorations à faire. »
- « J'ai fait partie du programme en 2010/2011. Je ne me souviens plus de tout le contenu, mais de mon souvenir, tout était très bien! »
- « Très bon programme. Aucune plainte. »
- « Ce programme m'a donné un second souffle, une direction dans ma vie professionnelle, où j'ai créé des liens positifs avec des collègues et où j'ai toujours reçu le soutien nécessaire. Un programme fantastique!! Bravo! »
- « During my time, previous university credits were not accepted as equivalents in this program. I hope that has been changed. For instance, I was an English-speaking student taking an English class in the program. »
- « More follow-ups and help with the placement. »
- « I believe it has already changed since I took the course. I think for the students with French as their native language could have benefited from another course in English. At the time there was only one course in English, and it was Business English. »
- « I'm not sure how they could improve. It's been many years since I completed the program and have since went to work in finance/accounting. I enjoyed the program and felt it gave me the tools needed for government offices and also very much helped me in my current role of operations coordinator; executive assistant. »
- « My experience when in the program was very good. No improvements necessary, in my opinion. I was able to take away a lot of the information and implement it in all my job positions since graduation. I was even told when leaving past employment, they changed their job requirements as I had surpassed expectations of day-to-day task/duties. I can say with complete honesty it's because of this course I've achieved that. This program definitely helped me get my foot in the door with the federal government. Without this opportunity my career prospects would have been considerably different. »
- « Thanks for everything U Saint Anne! »
- « I really enjoyed my course. The professors were all very knowledgeable and wanted to see us all succeed. »

## 9. RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION

Les perspectives d'emploi pour la profession d'adjoint administratif demeureront stables dans les prochaines années, tant en Nouvelle-Écosse qu'ailleurs au Canada, ce qui indique qu'il est pertinent de maintenir ce programme. De plus, la demande d'adjoints administratifs maîtrisant parfaitement le français et l'anglais tend à croître comme l'ont témoigné les personnes interviewées ou sondées dans le cadre de cette étude de marché.

L'Université Sainte-Anne a donc avantage à offrir une formation collégiale bilingue menant à la profession d'adjoint administratif. La recherche documentaire sur les programmes concurrents a confirmé que l'Université Sainte-Anne est le seul établissement d'enseignement en Atlantique à offrir une formation bilingue, ce qui représente un avantage concurrentiel.

La recherche documentaire a aussi permis de constater que l'Université Sainte-Anne offre un autre programme pouvant faire concurrence à son certificat d'agent de bureau gouvernemental. En effet, le certificat d'adjoint administratif bilingue mène également à la profession d'adjoint administratif.

Selon nous, il n'existe pas de différence notable entre ces deux programmes. En effet, l'argument selon lequel le certificat d'agent de bureau gouvernemental vise l'employabilité dans le secteur public et l'autre certificat dans le secteur privé ne semble pas pertinent, car il apparaît que les exigences d'employabilité pour ces deux secteurs sont identiques.

D'ailleurs, l'Université Sainte-Anne indique elle-même que le certificat d'adjoint administratif bilingue peut mener à une carrière dans le secteur public.<sup>15</sup>

De plus, la directrice adjointe du bureau de la Commission de la fonction publique du Canada, région Atlantique, nous a confirmé que le cours Appareil gouvernemental et fonction publique est redondant avec les formations obligatoires que doivent suivre les stagiaires et les nouveaux employés de la fonction publique. De son point de vue, le développement de compétences en service à la clientèle a davantage de valeur.

Ainsi, nous formulons la recommandation de maintenir **un seul certificat collégial visant la formation d'adjoint administratif**.

Nous recommandons aussi de **présenter ce programme selon l'intitulé de la profession, c'est-à-dire « adjoint administratif »**. Le titre du programme ainsi que le titre des cours sont des éléments marketing importants dans le recrutement d'étudiants. Ces derniers, ainsi que les employeurs, doivent comprendre rapidement la nature du programme et les compétences qui y seront développées.

Nous recommandons aussi à l'Université Sainte-Anne de **poursuivre la promotion du caractère bilingue de son programme et de mettre en valeur les cours de langue**. L'avantage concurrentiel de l'Université Sainte-Anne est de former des étudiants parfaitement bilingues.

Finalement, nous recommandons à l'Université Sainte-Anne de mettre en place une **stratégie** visant une collaboration à long terme avec les employeurs (des secteurs privé et public confondus) pour l'accueil des étudiants durant leur stage d'études. Cette entente doit viser l'ensemble des employeurs qui ont collaboré aux stages d'études et non seulement la Commission de la fonction publique du Canada. Le taux de réponse aux sondages laisse percevoir un faible intérêt des employeurs pour le programme. Nous croyons que leur engagement et leur collaboration sont deux conditions essentielles à la réussite du programme.

15) Université Sainte-Anne (2021a). Pour son certificat d'adjoint administratif bilingue, l'Université Sainte-Anne indique que les secteurs d'emploi possibles sont les institutions financières et éducationnelles, les fonctions publiques fédérale, provinciales et municipales et les petites et moyennes entreprises.

## 10. RÉFÉRENCES

Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (2021). *Nos programmes. Gestion de bureau*. Récupéré le 31 janvier 2021 de <https://ccnb.ca/programme-detudes/nos-programmes.aspx?SectorId=&ObjectType=1&Id=ca8d0a2c-bf19-4691-b761-435db0dd57bb>

Collège de l'île (2021). *Adjoint administratif bilingue*. Récupéré le 6 février de <https://www.collegedelile.ca/fr/nos-formations/formation-collegiale/adjointe-administrative-bilingue>

Commission de la fonction publique du Canada (2021). *Évaluation de la langue seconde pour la fonction publique*. Récupéré le 2 janvier 2021 de <https://www.canada.ca/fr/commission-fonction-publique/services/evaluation-langue-seconde.html>

Guichet-Emplois (2021). *Adjoint administratif/adjointe administrative*. Gouvernement du Canada. Récupéré le 3 janvier 2021 de <https://www.guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/profession-sommaire/24789/ca>

Holland College (2021). *Administrative Assistant*. Récupéré le 6 février de <https://hollandcollege.com/programs/administrative-assistant.html>

New Brunswick Community College (2021). *Administrative Professional*. Récupéré le 31 janvier 2021 de <https://nbcc.ca/programs-courses/program-details?baseCurriculumId=0824ff32-abc4-4324-8623-39f33c03adec>

Nova Scotia Community College (2021). *Office Administration*. Récupéré le 17 janvier 2021 de [https://www.nsc.ca/learning\\_programs/programs/plandescr.aspx?prg=OFFAD&pln=OFFADMIN](https://www.nsc.ca/learning_programs/programs/plandescr.aspx?prg=OFFAD&pln=OFFADMIN)

Université Sainte-Anne (2020a). *Agent de bureau gouvernemental*. Présentation PowerPoint préparée par Mme Nicole Deveau. Envoyé par courriel à l'auteure le 27 novembre 2020.

Université Sainte-Anne (2020b). *Statistiques étudiants collégial 2016-2020*. Courriel envoyé à l'auteure, 5 novembre 2020

Université Sainte-Anne (2021a). *Adjoint administratif bilingue*. Récupéré le 2 janvier 2021 de <https://www.etudescollegiales.ca/adjoint-administratif-bilingue>

Université Sainte-Anne (2021b). *Agent de bureau gouvernemental*. Récupéré le 2 janvier 2021 de <https://www.etudescollegiales.ca/agent-de-bureau-gouvernemental>

## **ANNEXE 1. COMPÉTENCES REQUISES SELON LA COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA**

### **Poste 1 : Professionnels des programmes et de l'administration (AS-01, AS-02, CR-04, CR-05, PM-01, PM-02)**

#### **Qualifications essentielles**

##### Études

- Diplôme d'études secondaires ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.

##### Expériences

- Expérience de l'utilisation de logiciels de traitement de texte et de tableurs.
- Expérience du service à la clientèle.

Les qualifications ci-dessous sont essentielles à l'emploi, mais elles sont évaluées pendant le processus du recrutement :

##### Compétences

- Faire preuve d'intégrité et de respect
- Se livrer à des réflexions approfondies
- Collaborer efficacement avec les autres
- Faire preuve d'initiative et être orienté vers l'action
- Souci du détail
- Communication écrite

##### Exigences linguistiques variées

### **Poste 2 : Agent(e) régional(e) / Analyste en santé et sécurité au travail (SST) (AS-02)**

#### **Qualifications essentielles**

##### Études (EtE)

- ÉtE1. Diplôme d'études secondaires.

##### Expériences essentielles (EE)

- EE1. Expérience de la recherche, de la collecte et de la synthèse de données sur la santé et la sécurité au travail (SST) provenant de diverses sources.
- EE2. Expérience du soutien d'un projet ou d'une initiative.
- EE3. Expérience de la surveillance et de la coordination des questions liées à la santé et à la sécurité au travail (comme la gestion de dossiers liés aux accidents du travail, l'application de politiques).
- EE4. Expérience de la prestation de conseils et de recommandations sur les processus, politiques, programmes ou services de SST.

Les qualifications ci-dessous sont essentielles à l'emploi, mais elles sont évaluées pendant le processus du recrutement.

##### Exigences linguistiques variées

- Anglais essentiel
- Bilingue – impératif BBB/BBB.

##### Connaissances essentielles (ConE) :

- ConE1. Connaissances du Code canadien du travail – Partie II
- ConE2. Connaissances du Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail
- ConE3. Connaissance du mandat de l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Compétences essentielles (CE):

- CE1.Relations interpersonnelles efficaces
- CE2.Attention aux détails
- CE3. Jugement
- CE4. Fiabilité
- CE5. Initiative

Capacités essentielles (CapE):

- CapE1.Capacité de communiquer effectivement à l'oral
- CapE2. Capacité de communiquer effectivement à l'écrit
- CapE3. Capacité de travailler efficacement avec les autres
- CapE4. Capacité à prioriser et à organiser sa charge de travail.

### **Poste 3: Adjoint administratif (AS-01)**

#### **Qualifications essentielles**

Études

- Un diplôme d'études secondaires ou les alternatives approuvées par l'employeur (un agencement acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience).

Expériences

- Expérience de l'utilisation d'un système de traitement de texte.
- Expérience de la prestation de services à la clientèle dans un environnement de bureau

Les qualifications ci-dessous sont essentielles à l'emploi, mais elles sont évaluées pendant le processus du recrutement :

- Bilingue - Impératif
- BBB/BBB, CBC/CBC, CCC/CCC

Compétences

- Utilisation d'un logiciel tableur
- Souci du détail
- Minutie
- Capacité à orchestrer
- Capacité à transmettre l'information
- Être organisé
- Orienté vers l'action

Les qualifications ci-dessous pourraient être utiles pour l'emploi :

Expériences

- Expérience dans la prestation de services de soutien financier.
- Expérience dans la prestation de services de soutien en ressources humaines.
- Expérience dans la prestation de services de soutien administratif.
- Expérience de travail dans un environnement juridique.

Les qualifications ci-dessous sont un atout :

Expériences constituant un atout (EA):

- EA1. Expérience dans l'utilisation de Microsoft Word, Excel, PowerPoint et Outlook.
- EA2. Expérience à utiliser SharePoint.
- EA3. Expérience dans le développement et/ou la prestation de séances de formation ou des modules en santé et sécurité au travail.
- EA4. Expérience de l'administration d'un programme de SST dans un environnement opérationnel, industriel et/ou de laboratoire.

## Poste 4 : Adjoint ou adjointe aux comptes (AS-02)

### Qualifications essentielles

#### Études

- Diplôme d'études secondaires ou combinaison acceptable d'études, de formation ou d'expérience.

#### Expérience

- Expérience de l'examen ou de la vérification de demandes de remboursement ou de modalités de contrat.
- Expérience de la communication et de l'application de renseignements tirés de politiques, de lignes directrices ou de procédures.
- Expérience de la collecte et de l'analyse de renseignements ainsi que de l'offre de conseils ou de recommandations.
- Expérience de la coordination et de la préparation de divers documents, notamment des formulaires, des lettres, des contrats ou des demandes d'information.
- Expérience de l'offre de services à des clients internes ou externes.
- Expérience de l'utilisation de logiciels, notamment Microsoft Office, des moteurs de recherche dans Internet ou des outils Web.

### Autres qualifications

#### Études

Programme acceptable d'études postsecondaires terminé avec succès dans une spécialité liée au poste (p. ex. administration des affaires, comptabilité ou programme similaire) OU combinaison acceptable d'études, de formation ou d'expérience.

#### Expérience

- Expérience du traitement et de la vérification de demandes de remboursement.
- Expérience de travail dans le domaine des subventions et des contributions.
- Expérience de l'utilisation de logiciels de l'Agence, tels que QAccess, SharePoint, GX et InfoPath.
- Expérience de l'utilisation d'Excel à un niveau intermédiaire.

Les qualifications ci-dessous sont essentielles à l'emploi, mais elles sont évaluées pendant le processus du recrutement :

- Bilingue - Impératif (CCC/CCC)

#### Compétences

- Souci du détail
- Initiative
- Jugement
- Travail d'équipe
- Communication (à l'oral et à l'écrit)

## Poste 5 : Commis (CR-03, CR-04, CR-05)

### Qualifications essentielles

#### Études

- Réussite de deux années d'études secondaires ou équivalence approuvée par l'employeur.

#### Expériences

- Expérience de la prestation de services aux clients par téléphone, en personne ou par écrit.
- Expérience de la prestation de services de soutien administratif dans un environnement de bureau.
- Expérience de l'utilisation de logiciels tels que ceux de Microsoft Office.
- Expérience de la tenue d'un système de classement de documents en format électronique ou imprimé

Les qualifications ci-dessous sont un atout :

- Diplôme d'études postsecondaires (décerné par un collège communautaire, un cégep, un collège technique ou une université).
- Diplôme d'études postsecondaires (décerné par un collège communautaire, un cégep, un collège technique ou une université) avec spécialisation dans un domaine lié à la santé ou au travail social.

#### Expériences

- Expérience à titre de membre des Forces armées canadiennes.
- Expérience de l'examen, de la recherche et de l'extraction de renseignements provenant de diverses sources.
- Expérience de travail dans un milieu où l'on offre des services de santé.
- Expérience de l'utilisation de terminologie médicale.
- Expérience de l'utilisation de terminologie juridique.
- Expérience du traitement et de la protection des renseignements personnels des clients conformément aux exigences de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.
- Expérience de l'administration et de la tenue à jour de renseignements dans un système de traitement informatique.
- Expérience de l'utilisation de FreeBalance.
- Expérience du traitement des opérations financières dans un environnement de bureau.
- Expérience de la transcription de texte à partir de dictées et de notes manuscrites.
- Expérience de la prestation de services de gestion de documents, tels que la classification, le codage, l'indexation, les renvois, le classement, l'extraction, la conservation, l'archivage ou la destruction de données.
- Expérience du filtrage des appels et de l'aiguillage de l'appelant vers le secteur approprié.
- Expérience de travail se rapportant aux programmes, aux services ou aux avantages offerts par Anciens Combattants Canada.
- Expérience de travail dans le domaine des services de courrier numérique - envoi et réception d'un volume important de courrier numérisé.
- Expérience de la prestation d'un soutien aux employés en ce qui concerne l'aménagement des bureaux et l'ergonomie.
- Expérience du travail lié aux wikis.
- Expérience de travail relative aux budgets.
- Expérience de l'approvisionnement.
- Formation formelle en administration et/ou en ressources humaines.
- Français essentiel

#### Compétences

- Capacité de communiquer de vive voix.
- Capacité de communiquer par écrit.
- Capacité de mener plusieurs tâches de front.
- Souci du détail.
- Capacité d'effectuer des tâches administratives essentielles.
- Entregent.
- Sens des responsabilités.
- Jugement.
- Souci du service à la clientèle.
- Esprit d'initiative.

## **ANNEXE 2. SONDAGES ENVOYÉS AUX EMPLOYEURS**



**ANNEXE 3. SONDAGES ENVOYÉS AUX DIPLÔMÉS**



Réseau des cégeps et  
des collèges francophones  
du Canada

[info@rccfc.ca](mailto:info@rccfc.ca)  
613 241-0430  
[www.rccfc.ca](http://www.rccfc.ca)