

RAPPORT D'ENQUÊTE

DOSSIERS N^{OS} : 1920-E-37,00 / 1920-E-42,00 / 1920-E-44,00 /
1920-E-45,00 / 1920-E-46,00 / 1920-E-49,00 /
1920-E-50,00 / 1920-E-51,00 / 1920-E-53,00 /
1920-E-56,00 / 1920-E-59,00 / 1920-E-124,00

DATE : 18 mars 2020

ENQUÊTRICE-SPÉCIALISTE
EN GESTION DES RESSOURCES
HUMAINES : Ginette Diamond

**Marie-Ève Blouin, Stéphanie Boily, Sabrina-Marie Bujold, Marie-Pier Couture,
Chloé Cyr, Élisabeth Dénomé, Meghann Desruisseaux, Carl-Éric Dion,
Catherine Dionne, Chloé Drapeau, Catherine Lamarche et Vicky Poirier**

Personnes requérantes

et

Centre de services partagés du Québec

Organisme visé

OBJET DE L'ENQUÊTE

Cette enquête avait pour objet de vérifier le bien-fondé de la décision du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) de ne pas reconnaître la pertinence du diplôme d'études collégiales de techniques de bureautique, spécialisation en coordination du travail de bureau (DEC en bureautique), pour les douze personnes requérantes ayant soumis leur candidature au processus de qualification en vue du recrutement numéro 26410RS93470002 visant à pourvoir des emplois de technicien en administration, classe nominale (264-10).

FAITS

Des discussions ont été tenues entre la responsable du processus de qualification au CSPQ et l'enquêtrice-spécialiste de la Commission de la fonction publique pour faire reconnaître la pertinence du DEC en bureautique pour les dossiers en litige.

Malgré la décision rendue par la Commission le 13 septembre 2018¹ établissant que le DEC en bureautique est une formation qui prépare adéquatement les étudiants à occuper, dès la fin de leurs études, les tâches principales et habituelles de la classe d'emplois de technicien

¹ Décision *Lavoie et Centre de services partagés du Québec*, 2018 QCCFP 39.

en administration, le CSPQ refuse d'en reconnaître la pertinence. Il estime que cette formation prépare plutôt à occuper un emploi de niveau soutien, plus particulièrement d'agent de secrétariat. Cette position est d'ailleurs mentionnée dans des courriels échangés en février et mars 2019 entre le CSPQ et le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

POSITION DES PERSONNES REQUÉRANTES

Les personnes requérantes trouvent arbitraire le fait que la décision rendue par la Commission ne soit pas respectée par le CSPQ, puisque le DEC en bureautique y est reconnu comme une formation pertinente pour la classe d'emplois de technicien en administration.

Elles font également valoir qu'il est injuste de ne pas tenir compte de l'information diffusée sur des sites Web de certains ministères ou organismes de la fonction publique qui considèrent que cette formation donne accès à des emplois de technicien en administration.

POSITION DE L'ORGANISME

Malgré la décision du tribunal, le CSPQ refuse de considérer comme pertinent le DEC en bureautique pour le processus de qualification n° 26410RS93470002.

ANALYSE

Dans le cadre de la présente enquête, la Commission intervient en vertu de l'article 115² de la *Loi sur la fonction publique* (LFP) qui prévoit :

115. En outre de la fonction d'entendre les recours en appel des fonctionnaires prévus par la présente loi, la Commission est chargée :

1° de vérifier le caractère impartial et équitable des décisions prises, en vertu de la présente loi et des articles 30 à 36 de la *Loi sur l'administration publique* (chapitre A-6.01), qui affectent les fonctionnaires;

2° de vérifier l'observation de la loi et de ses règlements relativement au système de recrutement et de promotion des fonctionnaires; [...]

Les personnes requérantes estiment que les cours suivis lors de leur formation les préparent à accomplir les attributions indiquées dans l'appel de candidatures. Elles ne comprennent pas pourquoi leur DEC en bureautique, qui fait partie de la famille des techniques administratives, n'est pas reconnu pertinent.

Elles réfèrent également à des sites Web de la fonction publique québécoise, comme Emploi-Québec, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur³ (MEES), ainsi qu'à des établissements d'enseignement, qui évaluent que le cheminement professionnel des diplômés du DEC en bureautique mène à un emploi de niveau technique, comme celui de technicien en administration.

De plus, elles trouvent inéquitable la décision du CSPQ de refuser leur candidature, alors que la décision de la Commission est à l'effet contraire.

² Voir annexe I.

³ Alors appelé le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

En effet, le CSPQ n'a pas demandé la révision de cette décision, qui reconnaît le DEC en bureautique, spécialisation en coordination du travail de bureau, comme formation pertinente pour la classe d'emplois de technicien en administration. Cette reconnaissance s'applique autant pour la classe nominale⁴ que la classe principale⁵ :

[52] Ainsi, la Commission juge que la preuve prépondérante démontre que le DEC en bureautique permet aux diplômés d'exercer, dès la fin de leurs études, les tâches principales et habituelles de technicien en administration. M^{me} Lavoie a convaincu la Commission qu'il est déraisonnable de considérer cette scolarité non pertinente.

Malgré cette décision, le CSPQ maintient sa position et refuse de considérer comme pertinent le DEC en bureautique pour le processus de qualification numéro 26410RS93470002, pour les raisons que l'on retrouve dans des courriels échangés entre le SCT et le CSPQ :

« Le profil qui se dégage au niveau du DEC en bureautique est qu'il prépare les diplômés à occuper un emploi d'agent de secrétariat. Puisque les attributions caractéristiques des techniciens en administration (264) ne comportent pas des fonctions de soutien administratif, la Direction de la classification est d'avis que le diplôme d'études collégiales (DEC) en bureautique demeure pertinent pour la classe d'emplois d'agent de secrétariat (niveau bureau) et non pour la classe d'emplois de technicien en administration (niveau technique).

La décision de la CFP ne vise que le processus de qualification auquel la plaignante a participé. Pour le prochain processus de qualification de technicien en administration (264-10) ou de technicien principal en administration (264-05), la Direction de classification maintient son interprétation que le DEC en bureautique n'est pas pertinent pour ces classes d'emplois, et ce, selon les principes de classification des emplois dans la fonction publique. »

L'Étude sur l'embauche des agentes et des agents de secrétariat dans la fonction publique du Québec, publiée par la Commission en 2016⁶, met en lumière l'existence, dans la fonction publique québécoise, d'une problématique quant à la reconnaissance, à sa juste valeur, du DEC en bureautique.

La Commission estime en effet que cette formation prépare adéquatement les finissants à répondre aux attributions de l'emploi, telles que décrites dans l'appel de candidatures, qui proviennent de la *Directive de classification des techniciens en administration* (Directive). Celle-ci prévoit les conditions d'admission, les domaines d'exercice et les attributions de cet emploi :

3. Les attributions principales et habituelles des techniciens en administration consistent à effectuer divers travaux techniques reliés à la gestion des ressources humaines et à l'organisation du travail, à participer à l'élaboration et à la mise en application de normes d'ameublement ou d'équipement et à exécuter divers travaux à caractère administratif en vue d'assurer la bonne marche des opérations courantes d'une unité administrative qui œuvre auprès d'une clientèle externe ou interne. Ces opérations comprennent la réalisation des mandats et des programmes qui lui sont dévolus, ainsi que le volet administratif inhérent à toute unité.

⁴ Voir annexe II.

⁵ Voir annexe III.

⁶ *Étude sur l'embauche des agentes et des agents de secrétariat dans la fonction publique du Québec*, septembre 2016.

4. La classe des techniciens en administration comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, mais sans limiter la portée et cet article et sans que leur énumération soit exhaustive, les attributions prévues aux alinéas suivants :

Dans le domaine de la gestion des ressources humaines : [...]

Dans le domaine de l'organisation du travail : [...]

Dans le domaine de normes d'ameublement ou d'équipement : [...]

Dans le domaine des programmes gouvernementaux : [...]

Dans le domaine du soutien administratif : [...]

6. Pour être admise à la classe de technicien en administration, une personne doit détenir un diplôme d'études collégiales techniques dans le domaine de l'administration ou tout autre diplôme d'études collégiales techniques pertinent ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

Il convient de préciser que la Directive, à laquelle réfère la décision de la Commission, a été modifiée. Cependant, hormis l'ajout du domaine « des programmes gouvernementaux », qui réfère à des attributions de gestion et de conformité de programmes d'efficacité énergétique, aucune modification majeure n'a été apportée en ce qui a trait aux diplômes d'études collégiales requis et aux attributions principales et habituelles des autres domaines. Ainsi, les deux directives sont pratiquement identiques.

Ces modifications n'ont donc aucune incidence sur la conclusion de la décision de la Commission voulant que le DEC en bureautique soit une formation pertinente pour être admis à un processus de qualification visant à pourvoir des emplois de technicien en administration.

Voici un extrait de l'appel de candidatures du processus de qualification visé par la présente enquête :

Scolarité

Détenir un diplôme d'études collégiales (DEC) avec spécialisation en techniques administratives, en conseil en assurances et en services financiers, en gestion de commerces, en gestion d'un établissement de restauration, en techniques de comptabilité et de gestion, en techniques de gestion hôtelière, en techniques de tourisme ou dans une autre spécialisation jugée pertinente ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

Au terme de sa réforme des programmes d'études professionnelles et techniques, le MEES a mis à la disposition des établissements secondaires et collégiaux un devis ministériel (Devis) pour uniformiser les programmes offerts. Celui du DEC en bureautique a été étudié dans le cadre de la présente enquête.

À titre d'information pour mieux comprendre le cheminement des apprentissages liés à une compétence, l'annexe V présente huit exemples conformes au Devis. De plus, l'ensemble des cours / compétences du DEC en bureautique est listé à l'annexe IV.

Les compétences ci-dessous sont issues des volets de la formation spécifique et de la voie de spécialisation de cette formation.

La personne diplômée est notamment formée pour :

- procéder de façon autonome à chacune des étapes liées à un processus de recrutement; au besoin, elle peut rédiger une description de tâches selon le respect des conventions collectives, les lois et les règlements applicables, tout en considérant la nature et les exigences de l'entreprise;
- évaluer le rendement du personnel, en appliquant toutes les étapes de ce processus, y compris la conception des instruments de mesure;
- organiser et donner elle-même la formation au personnel de l'unité. Elle procède à l'identification et à l'analyse des besoins; elle peut élaborer des contenus de formation et, au besoin, elle fait appel à une personne-ressource;
- organiser des activités, des conférences, ou autres événements, en mettant à profit ses habiletés apprises pour la planification, la communication et les règles de rédaction des différents types de textes selon les besoins;
- prendre en charge la gestion des ressources matérielles d'une unité de bureau. Elle assure l'inventaire des ressources matérielles, effectue les achats et fait les suivis des contrats de services et des garanties;
- élaborer et adapter un système de gestion de l'information et la gestion documentaire; elle peut adapter un plan de classification, établir un calendrier de conservation, codifier les documents;
- assurer une saine gestion financière (à son niveau) par la tenue de livres; elle peut faire des prévisions budgétaires, produire des rapports, des états financiers, et gérer le budget alloué pour son unité;
- veiller à la bonne marche administrative des activités du bureau par l'application de méthodes et l'utilisation d'outils reconnus pour améliorer les méthodes et les pratiques liées au travail de l'équipe; elle est apte à apporter le soutien au personnel de l'équipe tant pour les aspects professionnels que relationnels liés au travail; elle maîtrise la langue française à l'écrit;
- appliquer des méthodes de travail et d'analyse fonctionnelle reconnues pour collecter des données, organiser et analyser l'information. Elle peut également automatiser des opérations et modifier celles existantes. Elle maîtrise différents logiciels, tableurs et peut produire toutes sortes de tableaux, diagrammes, etc.;
- assurer un soutien technique auprès de son équipe quant à l'entretien de base des appareils et machines de bureau, la gestion des postes de travail informatisés, installer des logiciels.

En considérant les attributions et les domaines d'exercice prévus dans la Directive, la Commission conclut que le DEC en bureautique est pertinent pour un emploi de technicien en administration.

Par ailleurs, le guide d'admissibilité utilisé lors du processus de qualification visé par la présente enquête est le document de référence pour évaluer l'admissibilité des candidats et il doit permettre de différencier clairement une scolarité admissible d'une scolarité non admissible. Certaines familles de techniques, dont celles en administration et plus spécifiquement celle en administration, commerce et informatique dont fait partie le DEC en bureautique, sont pertinentes pour le processus de qualification. Cependant, le CSPQ exclut de manière spécifique le DEC en bureautique.

De plus, dans le cadre de la réforme du MEES, les travaux d'analyse du marché du travail d'Emploi-Québec visaient à faire l'appariement entre les demandes et les besoins de main-d'œuvre avec les formations professionnelles ou collégiales pouvant y répondre. En ce sens, des perspectives d'emploi ont été publiées : il est précisé que les diplômés du DEC en bureautique peuvent occuper un emploi de « technicienne ou technicien en administration

(fonction publique québécoise) ». Les sites Web des collèges, par exemple le collège François-Xavier Garneau et le cégep de Lévis-Lauzon, publient les avenues professionnelles de niveau technique liées à cette formation.

En outre, ce DEC est reconnu pertinent pour occuper des emplois de niveau technique, notamment dans les secteurs parapublics, des services sociaux, à Revenu Québec, etc.

La décision du CSPQ de refuser d'admettre les candidats au processus de qualification visé par la présente enquête fait une entorse aux principes de la LFP : égalité d'accès de tous les citoyens à la fonction publique, impartialité et équité des décisions.

Aucun motif valable ne justifie le traitement partial réservé aux diplômés du DEC en bureautique.

CONCLUSION

À la lumière des informations et de l'analyse qui précèdent, la Commission considère comme fondée la demande des douze personnes requérantes.

Le DEC en bureautique permet de respecter l'exigence relative à la scolarité du processus de qualification en vue du recrutement numéro 26410RS93470002 visant à pourvoir des emplois de technicien en administration, classe nominale (264-10).

La Commission recommande donc au Centre de services partagés du Québec :

- de reconnaître la pertinence du diplôme en Techniques de bureautique, spécialisation en coordination du travail de bureau, dans le cadre du processus de qualification numéro 26410RS93470002;
- d'admettre les personnes requérantes à ce processus de qualification, le cas échéant;
- de réviser les autres candidatures dont le diplôme en Techniques de bureautique, spécialisation en coordination du travail de bureau, a été jugé non pertinent et de les admettre à ce processus de qualification, le cas échéant.