

# FAITS SAILLANTS

## OBJECTIF DES TRAVAUX

Dans la présente étude, la Commission de la fonction publique avait comme objectif, d'une part, de tracer le portrait du recrutement du personnel de secrétariat dans la fonction publique depuis l'entrée en vigueur, le 17 avril 2012, de la *Directive sur la classification des agents de secrétariat* et, d'autre part, de mettre en évidence les raisons pour lesquelles leur embauche est difficile.

## ACTEURS CONSULTÉS

Différents acteurs qui travaillent dans le domaine de la formation, de la gestion de la main-d'œuvre et du placement des agentes et des agents de secrétariat ont été consultés au moyen d'entrevues pour connaître leur opinion relativement à la situation de cette classe d'emplois sur le marché du travail et dans la fonction publique ainsi que sur les difficultés d'embauche.

Pour réaliser son étude, la Commission a donc consulté les acteurs suivants :

- dix directions des ressources humaines (DRH) de ministère ou d'organisme (MO);
- cinq établissements d'enseignement;
- trois firmes de placement;
- le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT);
- le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ);
- le Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

Enfin, les quelque 2 500 personnes déclarées aptes à occuper un emploi d'agente ou d'agent de secrétariat pendant la période à l'étude ont été consultées par l'entremise d'un sondage en ligne.

## RÉSULTATS DES TRAVAUX

La Commission a fait les constatations suivantes :

- selon les données d'Emploi-Québec parues en 2015, la profession de secrétaire fait partie des 87 emplois les plus en demande dans l'ensemble du Québec;
- le taux de diplomation ne suffit pas à la demande ;
- le taux de placement, selon les établissements d'enseignement rencontrés, est de 80 à 100 %;
- les élèves ont, dans environ 75 % des cas, déjà un emploi à la fin de leur stage;
- toutes les DRH consultées éprouvent des difficultés à embaucher du personnel de secrétariat, et pour contrer ces difficultés, elles ont dû se tourner vers des solutions provisoires;

- le cadre normatif a été modifié et a évolué dans l'objectif de faciliter la gestion de la main-d'œuvre et d'augmenter le bassin de main-d'œuvre. Toutefois, aucune amélioration significative concernant la problématique liée au recrutement des agentes et des agents de secrétariat ne paraît s'être concrétisée;

La présente étude a également permis de cerner différentes problématiques, soit :

- les actions mises en œuvre afin de démystifier la fonction publique et son mécanisme de recrutement ne semblent pas atteindre les objectifs;
- les périodes de tenues de concours ne sont pas adaptées à la réalité des chercheurs d'emplois;
- la publication des offres d'emplois (affichages ou appels de candidatures) aurait avantage à être plus détaillée;
- les examens de sélection pour le personnel de secrétariat ne sont pas représentatifs du niveau de français requis pour l'emploi;
- le délai moyen entre la date de transmission d'une offre de service et la nomination est trop long.

## RECOMMANDATIONS

### La Commission recommande au SCT :

#### Recommandation 1

De réévaluer, notamment dans une perspective de cheminement de carrière, la *Directive sur la classification des agents de secrétariat*.

#### Recommandation 2

De promouvoir, auprès des ministères et des organismes l'embauche d'étudiantes et d'étudiants ou de stagiaires ainsi que la tenue de processus de qualification particuliers pour doter les postes d'agentes ou d'agents de secrétariat, tel que prévu dans la *Loi sur la fonction publique* (art. 50.0.1).

#### Recommandation 3

De maintenir le caractère éliminatoire de l'examen de français dans le processus de qualification et d'examiner la pertinence d'en modifier la teneur pour l'évaluation des agentes et des agents de secrétariat, et ce, dans la perspective de mieux répondre aux besoins des ministères et des organismes.

#### Recommandation 4

D'inciter les ministères et les organismes à transmettre aux personnes candidates à un poste d'agent ou d'agent de secrétariat de l'information plus représentative des tâches à accomplir et à miser davantage sur l'accueil au moment de l'entrevue d'embauche.

## **La Commission recommande au CSPQ :**

### **Recommandation 5**

D'établir des canaux officiels et permanents de dialogue et de collaboration avec les responsables des établissements d'enseignement.

### **Recommandation 6**

D'élaborer une stratégie promotionnelle et de la mettre en œuvre, sous forme d'activités diverses (par exemple, visites d'établissements d'enseignement, production d'une capsule vidéo assortie de témoignages, présence accrue sur les réseaux sociaux, tenue d'une session d'accueil spécifique pour les élèves en secrétariat qui occupent un emploi d'été), auprès de celles et ceux qui étudient en secrétariat ou en techniques de bureautique.

## **La Commission recommande au SCT et au CSPQ :**

### **Recommandation 7**

De privilégier la tenue de processus de qualification à durée indéterminée pour le personnel de secrétariat afin de permettre aux finissantes et aux finissants ainsi qu'aux personnes expérimentées sur le marché de l'emploi de présenter leur candidature sans aucun délai.

### **Recommandation 8**

De publiciser le nouveau processus de qualification afin de le faire mieux connaître des responsables d'établissement d'enseignement, des élèves et du grand public.

### **Recommandation 9**

De mettre à jour les données pertinentes sur l'évolution des agentes et des agents de secrétariat dans la fonction publique et d'inciter les ministères et les organismes à documenter les motifs de refus d'une offre d'emploi.