

## MÉMOIRE DE CONSULTATION

### PROJET DE CRÉATION DES QUATRE NOUVELLES DIRECTIVES CONCERNANT LA CLASSIFICATION DES AGENTS DE SOUTIEN ADMINISTRATIF, DES AGENTS DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE, DES AUXILIAIRES ADMINISTRATIFS ET DES AGENTS EN PRESTATIONS SOCIALES

---

#### CONTEXTE

La classification actuelle des emplois des catégories du personnel de soutien et du personnel technique a été mise en place en 1972. Depuis, aucune révision en profondeur n'a été réalisée. De ce fait, certaines classes d'emplois possèdent des attributions qui sont plus ou moins adaptées à la réalité actuelle des emplois. De plus, le découpage des emplois représente l'organisation du travail qui avait cours à cette époque.

C'est dans cet esprit que les parties ont convenu, dans le cadre de la Convention collective des fonctionnaires 2020-2023 signée le 29 septembre 2022, de la lettre d'intention numéro 3 concernant des travaux de classification à être réalisés à l'égard de certains emplois du personnel de soutien.

Celle-ci prévoit que le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) entamera d'importants travaux de révision de la classification des corps d'emplois des agents de bureau (200), agents de secrétariat (221), préposés aux permis et à l'immatriculation (223) et préposés aux renseignements (249) en vue d'en moderniser les attributions, d'actualiser les conditions minimales d'admission, d'accroître la polyvalence ainsi que de faciliter l'organisation et l'efficacité du travail. Un redécoupage en profondeur de certaines classes d'emplois s'impose afin d'atteindre ces objectifs. De plus, les travaux devront être terminés dans un délai de dix-huit mois à compter du début de la consultation syndicale sur le projet de modification à la classification ou au plus tard le 1<sup>er</sup> octobre 2024.

Afin de mener à terme ces travaux, le Conseil du trésor a mandaté son Secrétariat pour consulter l'ensemble des ministères et organismes (MO) et le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) sur la création des corps d'emplois des agents de soutien administratif, des agents de soutien à la clientèle, des auxiliaires administratifs et des agents en prestations sociales.

#### SOLUTIONS PROPOSÉES

Ce chantier majeur est le premier jalon d'une importante révision des emplois de la fonction publique qui permettra à terme de mieux représenter les réalités organisationnelles d'aujourd'hui et de reconnaître également de nouvelles réalités particulières qui sont apparues dans certains secteurs.

Les quatre corps d'emplois prévus à la lettre d'intention numéro 3 devront être révisés en profondeur afin de permettre aux MO d'améliorer l'organisation du travail par la mise en place de nouvelles classes où le concept de polyvalence sera à privilégier. En effet, la structure de classification découle d'un système polyvalent des emplois où l'emploi est considéré comme faisant partie d'un groupe d'emplois auxquels correspondent des attributions sans doute légèrement différentes, mais analogues. L'emploi ne réfère pas à un poste de travail, mais englobe plutôt un ensemble de postes dont les attributions sont similaires et exigent des qualifications équivalentes.

Le tableau 1 représente la composition des quatre nouveaux corps d'emplois à partir des corps d'emplois actuels. Il importe de préciser que les onze corps d'emplois fusionnés seront abrogés au terme de ces travaux de classification.

Tableau 1

**Corps d'emplois créés**

Nouveau corps d'emplois	Corps d'emplois fusionnés
Agents de soutien administratif	200 – Agents de bureau [en partie] 221 – Agents de secrétariat
Agents de soutien à la clientèle	200 – Agents de bureau [en partie] 208 – Agents de rentes, de retraite et d'assurance [en partie] 223 – Préposés aux permis et à l'immatriculation 249 – Préposés aux renseignements 253 – Préposés aux télécommunications [en partie]
Auxiliaires administratifs	211 – Auxiliaires de bureau 213 – Auxiliaires en informatique
Agents en prestations sociales	207 – Agents d'indemnisation 208 – Agents de rentes, de retraite et d'assurance [en partie] 214 – Agents d'aide socio-économique 226 – Infirmières et infirmiers

Le tableau 2 définit, selon le corps d'emplois créé, les principaux secteurs d'activités visés.

Tableau 2

**Corps d'emplois créés**

Corps d'emplois	Secteurs d'activités visés
Agents de soutien administratif	✓ Secrétariat ✓ Administration ✓ Comptabilité ✓ Statistique
Agents de soutien à la clientèle	✓ Demandes de renseignements ✓ Traitement de dossier ✓ Émission de permis ou de documents gouvernementaux ✓ Surveillance du territoire et de la circulation
Auxiliaires administratifs	✓ Gestion et distribution du courrier ✓ Entrée de données ✓ Reprographie et assemblage de document ✓ Réception et classement de dossiers
Agents en prestations sociales	✓ Établissement de l'admissibilité ✓ Révision des prestations ✓ Détermination des montants ✓ Employabilités des prestataires

**AGENTS DE SOUTIEN ADMINISTRATIF**

Dans un premier temps, il est proposé de créer le nouveau corps d'emplois des agents de soutien administratif. Celui-ci va comprendre deux classes ; la classe d'agent de soutien administratif et la classe d'agent principal de soutien administratif.

L'emploi d'agent de secrétariat ayant beaucoup évolué depuis la mise en place de la classification, l'arrivée des outils informatiques dans le monde du travail a permis aux gestionnaires et au personnel des unités administratives d'être plus autonomes face à certaines activités administratives. Avec le temps, le rôle des agents de secrétariat s'est donc transformé en passant d'un rôle de soutien à l'individu à un rôle de soutien plus général au niveau de l'unité administrative.

Déjà, une partie de ce rôle était prévu pour les emplois d'agents de bureau. En effet, les différentes analyses concernant l'emploi d'agent de bureau démontrent que cet emploi peut être séparé en deux grandes fonctions, soit le soutien administratif (comptabilité, statistiques, approvisionnement) et le traitement de dossier (application de règlements, directives, mesures administratives ou de procédures judiciaires). Il est donc proposé de fusionner les emplois d'agents de secrétariat (221) avec les emplois d'agents de bureau (200) qui effectuent, de façon principale et habituelle, des attributions liées au soutien administratif au sein d'un nouveau corps d'emplois comprenant des attributions adaptées.

La condition minimale d'admission proposée pour la classe d'agent de soutien administratif est de détenir un diplôme d'études professionnelles (DEP) dans le domaine de l'administration, du secrétariat, de la comptabilité ou tout autre domaine pertinent. De plus, est également admis à la classe d'agent de soutien administratif, un candidat qui détient un diplôme d'études secondaires (DES) et une année d'expérience pertinente aux attributions de la classe d'emplois d'agent de soutien administratif.

Les conditions minimales d'admission proposées pour la classe d'agent principal de soutien administratif sont de satisfaire aux conditions d'admission de la classe d'agent de soutien administratif et d'avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'agent de soutien administratif.

Le projet de directive concernant le nouveau corps d'emplois des agents de soutien administratif est présenté à l'annexe 1.

### AGENTS DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE

Dans un deuxième temps, il est proposé de créer le nouveau corps d'emplois des agents de soutien à la clientèle. Celui-ci va comprendre deux classes; la classe d'agent de soutien à la clientèle et la classe d'agent principal de soutien à la clientèle.

À l'heure actuelle, les attributions caractéristiques des préposés aux renseignements consistent à répondre à des demandes de renseignements des citoyens adressées aux ministères et organismes et relatives à l'interprétation et à l'application de lois, de règlements, de directives, aux activités des ministères et organismes, aux activités parlementaires, aux attraits touristiques et à des services communautaires.

De son côté, l'agent de bureau a la responsabilité du traitement de dossiers en lien avec des demandes de citoyens et doit, pour ce faire, examiner la concordance entre la demande et les normes en place. Avec le développement des technologies de l'information, le préposé aux renseignements peut maintenant avoir accès au dossier du citoyen et faire lui-même le traitement approprié du dossier.

Il est proposé de mettre en place un corps d'emplois qui va réunir le volet renseignements et celui du traitement de dossiers. De plus, il est proposé de fusionner les corps d'emplois de niveau soutien qui sont en lien avec le service au citoyen. Les préposés aux permis et à l'immatriculation (223), une partie des agents de rentes, de retraite et d'assurances (208), ainsi qu'une partie des préposés aux télécommunications (253) sont visés.

Les conditions minimales d'admission proposées pour la classe d'agent de soutien à la clientèle sont de détenir un DES et d'avoir une année d'expérience pertinente aux attributions de la classe d'emplois d'agent de soutien à la clientèle.

Les conditions minimales d'admission proposées pour la classe d'agent principal de soutien à la clientèle sont de satisfaire aux conditions de la classe d'agent de soutien à la clientèle et d'avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'agent de soutien à la clientèle.

Le projet de directive concernant le nouveau corps d'emplois des agents de soutien à la clientèle est présenté à l'annexe 2.

### AUXILIAIRES ADMINISTRATIFS

Dans un troisième temps, il est proposé de créer le nouveau corps d'emplois des auxiliaires administratifs. Celui-ci va comprendre une seule classe d'emplois, la classe d'auxiliaires administratifs.

En ce moment, la classification comprend le corps d'emplois d'auxiliaires de bureau (211). Celui-ci prévoit des attributions administratives de nature simple. Il y a également le corps d'emplois d'auxiliaires en informatique (213) qui, à ce jour, est toujours utilisé pour les emplois qui requièrent la saisie intégrale de données dans un système informatique. L'évolution de l'informatique fait en sorte qu'aujourd'hui la saisie se fait plus simplement.

À titre d'exemple, on y prévoit la création et la vérification de cartes perforées. Celles-ci ont été les premiers supports d'entrée-sortie et les premières mémoires de masse utilisées dans les prémices de l'informatique. Les ordinateurs ont été équipés d'unités périphériques capables de lire et de perforer ces cartes jusqu'au début des années 1980.

Il est donc proposé de fusionner ces deux corps d'emplois en un nouveau corps d'emplois qui va regrouper les attributions liées à la gestion et distribution du courrier, la reprographie et l'assemblage de documents, le classement, ainsi que la saisie de données. Le but est de rapatrier dans un même corps d'emplois des attributions actuellement classées de façon disparate dans la structure de classification.

La condition minimale d'admission proposée pour la classe d'emplois d'auxiliaire administratif est de détenir un DES.

Le projet de directive concernant le nouveau corps d'emplois des auxiliaires administratifs est présenté à l'annexe 3.

### AGENTS EN PRESTATIONS SOCIALES

Finalement, il est proposé de créer le nouveau corps d'emplois des agents en prestations sociales. Celui-ci va comprendre deux classes ; la classe d'agent en prestations sociales et la classe d'agent principal en prestations sociales.

Actuellement, il y a trois corps d'emplois en lien avec le versement de prestations sociales au citoyen, soit les agents d'indemnisation (207), les agents de rentes, de retraite et d'assurances (208) et les agents d'aide socio-économique (214).

De précédentes analyses ont démontré qu'une partie des agents de rentes, de retraites et d'assurances pourrait être intégrée dans le nouveau corps d'emplois d'agents en soutien à la clientèle, tandis qu'une autre partie est composée d'emplois se rapprochant des attributions des agents d'indemnisation. Cependant, il est impossible d'intégrer les agents de rentes, de retraites et d'assurances au corps d'emplois d'agents d'indemnisation sans modifier la classification. En effet, les lois desquelles découlent les prestations versées sont spécifiquement indiquées à la directive des agents d'indemnisation. Présentement, les agents d'indemnisation versent une prestation en lien avec l'une ou l'autre des lois suivantes : La *Loi des accidents du travail*, de la *Loi sur l'assurance automobile*, de la *Loi de l'indemnisation des victimes d'amiantose ou de silicose dans les mines et les carrières*, de la *Loi de l'indemnisation des victimes d'actes criminels* ou de la *Loi visant à favoriser le civisme*.

Il est proposé de fusionner tous les corps d'emplois en lien avec le versement d'une prestation sociale. Cela permettrait de pouvoir intégrer les emplois en lien avec le versement d'une nouvelle prestation sociale que le gouvernement pourrait mettre en place, et ce, sans apporter de modification à l'un des corps d'emplois.

La condition minimale d'admission proposée pour la classe d'agent en prestations sociales est de détenir un diplôme d'études collégiales (DEC) avec spécialisation pertinente dans le domaine des relations humaines, relations d'aide, administratif ou de la santé.

Les conditions minimales d'admission proposées pour la classe d'agent principal en prestations sociales sont de satisfaire à la condition minimale d'admission de la classe d'agent en prestations sociales et d'avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'agent en prestations sociales.

Le projet de directive concernant le nouveau corps d'emplois des agents en prestations sociales est présenté à l'annexe 4.

### **ÉCHELLES DE TRAITEMENT**

Les modifications proposées exigeront de procéder à l'évaluation des nouvelles classes d'emplois créées. À l'heure actuelle, le SCT ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour procéder à leur évaluation. Les échelles de traitement pour les nouvelles classes d'emplois seront déposées pendant la période de dix-huit mois prévue à la lettre d'intention numéro 3.

## ANNEXE 1

### **LES AGENTS DE SOUTIEN ADMINISTRATIF (XXX)**

#### **SECTION I - CORPS ET CLASSES D'EMPLOIS**

1. Les agents de soutien administratif forment un corps d'emplois dans la fonction publique.
2. Ce corps d'emplois comprend deux classes; la classe d'agent de soutien administratif et la classe d'agent principal de soutien administratif.

#### **SECTION II - ATTRIBUTIONS**

3. Les attributions caractéristiques du corps d'emplois des agents de soutien administratif consistent à effectuer différents travaux de soutien administratif auprès de son gestionnaire ou des autres membres de l'unité administrative. Ces travaux sont reliés au secrétariat, à l'administration, à la comptabilité, aux statistiques, à l'approvisionnement ou tout autre domaine, et ce, afin de favoriser le fonctionnement efficace d'une unité administrative.
4. La classe d'agent de soutien administratif comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, notamment, les fonctions prévues à l'alinéa suivant.

L'agent de soutien administratif :

- a) réalise différentes activités de secrétariat, dont la rédaction, incluant la vérification de la syntaxe et de l'orthographe, la mise en page, la mise à jour, la production de documents d'information et de présentation ;
  - b) organise des réunions et consigne les documents pertinents, prend des notes lors de discussions afin d'en faire des comptes rendus ;
  - c) réalise différents travaux administratifs liés à la cueillette, à la modification, à la compilation et à la codification de données, lesquelles permettent de préparer des dossiers statistiques, des rapports synthèses ou des informations de gestion et dégage les éléments devant être pris en considération ;
  - d) effectue le suivi des paiements en vérifiant les factures reçues et s'assure du traitement approprié ;
  - e) apporte un soutien au membre de son unité administrative quant à la réalisation de leurs mandats, dont l'utilisation de logiciels bureautiques et outils informatiques ;
  - f) exécute les tâches de suivi des mandats, des dossiers, des courriels des gestionnaires et de l'agenda de l'unité administrative, notamment, en contrôlant le cheminement des dossiers et en veillant à ce qu'ils soient complets notamment quant aux pièces et renseignements requis ;
  - g) réalise diverses tâches relativement à l'approvisionnement, à l'assiduité, aux frais de déplacement, à la formation et prépare des rapports administratifs ou des statistiques d'informations de gestion ;
  - h) analyse la correspondance et les documents reçus, évalue les demandes, juge des urgences, des priorités et des suites à donner, présente les dossiers à son supérieur immédiat, les transmet aux personnes concernées et en assure le suivi, ainsi que le respect des délais ;
  - i) documente des dossiers en rassemblant des informations pertinentes et validées provenant de diverses sources disponibles et répondre aux demandes d'information les concernant ;
  - j) établit, contrôle et tient à jour les systèmes de classement électroniques ou physiques ;
  - k) peut, dans l'accomplissement de ses attributions, être appelé à initier au travail les nouveaux agents de soutien administratif.
5. La classe d'agent principal de soutien administratif comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions d'agent de soutien administratif chef d'équipe.

L'agent principal en soutien administratif :

- a) coordonne les activités d'une équipe composée principalement d'agents de soutien administratif ;
- b) répartit le travail entre les membres de son équipe et en vérifie l'exécution ;
- c) fournit l'expertise aux membres de son équipe ;
- d) donne, à la demande de l'évaluateur, son avis lors de l'évaluation du rendement des membres de son équipe ;
- e) collabore à des membres de son équipe ;
- f) exécute, à l'occasion, des attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus complexes.

### **SECTION III - CONDITIONS MINIMALES D'ADMISSION**

6. Pour être admis à la classe d'agent de soutien administratif, un candidat doit détenir un diplôme d'études professionnelles (DEP) dans le domaine de l'administration, du secrétariat, de la comptabilité ou tout autre domaine pertinent ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.
7. Est également admis à la classe d'emplois d'agent de soutien administratif, un candidat qui :
  - a) détient un diplôme d'études secondaires ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente ;
  - b) possède une année d'expérience pertinente aux attributions de la classe d'emplois d'agent de soutien administratif.
8. Pour être admis à la classe d'agent principal de soutien administratif, un candidat doit :
  - a) satisfaire aux conditions d'admission prescrites à l'article 6 ou à l'article 7 ;
  - b) avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'agent de soutien administratif, à ce titre ou à un titre équivalent.

### **SECTION IV - DISPOSITIONS FINALES**

9. La présente directive remplace la directive concernant la classification des agents de bureau (200) adoptée par le Conseil du trésor le 29 janvier 1985 (C.T. 154600) et modifiée le 6 juillet 2015 (C.T. 215277), le 17 mai 2016 (C.T. 216341), le 21 août 2018 (C.T. 220084), le 19 mars 2019 (C.T. 220677) et le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et la directive concernant la classification des agents de secrétariat (221) adoptée par le Conseil du trésor le 17 avril 2012 (C.T. 211338) et modifiée le 29 septembre 2020 (C.T. 222925).
10. La présente directive entre en vigueur le [*inscrire la date d'approbation par le CT*].

## **ANNEXE 2**

### **LES AGENTS DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE (XXX)**

#### **SECTION I - CORPS ET CLASSES D'EMPLOIS**

1. Les agents de soutien à la clientèle forment un corps d'emplois dans la fonction publique.
2. Ce corps d'emplois comprend deux classes ; la classe d'agent de soutien à la clientèle et la classe d'agent principal de soutien à la clientèle.

#### **SECTION II - ATTRIBUTIONS**

3. Les attributions caractéristiques du corps d'emplois des agents de soutien à la clientèle consistent à répondre aux demandes de renseignements, à effectuer le traitement de demandes personnalisées, à émettre certains permis et différentes cartes personnalisées liées à un service gouvernemental, à surveiller le territoire et la circulation routière ainsi que de traiter les appels du public de différentes lignes gouvernementales.
4. La classe d'agent de soutien à la clientèle comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, notamment, les fonctions prévues à l'alinéa suivant.

L'agent de soutien à la clientèle :

- a) répond en personne ou par tous moyens de communication à des demandes de renseignements de la population ou des partenaires en lien, notamment, à l'application de lois et règlements, à l'explication des services offerts par les ministères et organismes, à la navigation sur les sites gouvernementaux et aux attraits touristiques ;
  - b) traite une demande ou un dossier conformément au cadre légal ou normatif notamment en rassemblant, vérifiant et validant les informations, en analysant les données et informations, en décelant les écarts afin d'établir la concordance entre les données et les normes applicables ;
  - c) accompagne la population pour compléter des demandes à partir de formulaires papier ou électroniques ;
  - d) complète les informations requises à l'aide de différentes données obtenues auprès de la clientèle, d'intervenants ou d'autres sources et procède au traitement requis en appliquant les règles prescrites ;
  - e) explique les services ou programmes accessibles, les règles d'admissibilité et les modalités pour y avoir accès et, s'il y a lieu, l'état du dossier du client ;
  - f) rend une décision motivée et en informe le client ou fait les recommandations nécessaires ;
  - g) effectue des transactions reliées à l'émission, notamment, de divers permis, cartes ou documents gouvernementaux ;
  - h) renseigne des groupes de personnes sur les services et activités gouvernementales lors de séances d'informations ou de visites guidées ;
  - i) conseille les candidats à l'obtention d'un permis de conduire sur le système d'accréditation des conducteurs et évalue les qualifications et la compétence de ces candidats à conduire un véhicule routier ;
  - j) prend en charge les appels provenant des lignes gouvernementales en obtenant les informations nécessaires et les transmet aux personnes concernées afin que celles-ci interviennent adéquatement selon la gravité de la situation ;
  - k) surveille la circulation, contrôle divers paramètres et fait les interventions appropriées afin de maintenir le réseau routier fluide et sécuritaire ;
  - l) peut, dans l'accomplissement de ses attributions, être appelé à initier au travail les nouveaux agents de soutien à la clientèle.
5. La classe d'agent principal de soutien à la clientèle comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions d'agent de soutien à la clientèle chef d'équipe.

L'agent principal en soutien à la clientèle :

- a) coordonne les activités d'une équipe composée principalement d'agent de soutien à la clientèle ;
- b) répartit le travail entre les membres de son équipe et en vérifie l'exécution ;
- c) fournit l'expertise aux membres de son équipe ;
- d) donne, à la demande de l'évaluateur, son avis lors de l'évaluation du rendement des membres de son équipe ;
- e) collabore à des membres de son équipe ;
- f) exécute, à l'occasion, des attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus complexes.

### **SECTION III - CONDITIONS MINIMALES D'ADMISSION**

6. Pour être admise à la classe d'agent de soutien à la clientèle, une personne doit :
  - a) détenir un diplôme d'études secondaires (DES) équivalant à une 5<sup>e</sup> année du secondaire reconnue par l'autorité compétente ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente ;
  - b) avoir une année d'expérience pertinente aux attributions de la classe d'emplois d'agent de soutien à la clientèle.
7. Pour être admise à la classe d'agent principal de soutien à la clientèle, une personne doit :
  - a) satisfaire aux conditions d'admission prescrites aux paragraphes a) et b) de l'article 6 ;
  - b) avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'agent de soutien à la clientèle, à ce titre ou à un titre équivalent.

### **SECTION IV – DISPOSITIONS FINALES**

8. La présente directive remplace la directive concernant la classification des préposés aux permis et à l'immatriculation (223) adoptée par le Conseil du trésor le 10 décembre 1991 (C.T. 178872) et modifiée le 17 mai 2016 (C.T. 216368), le 19 mars 2019 (C.T. 220684), le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et le 11 janvier 2022 (C.T. 225480), la directive concernant la classification des préposés aux renseignements (249) adoptée par le Conseil du trésor le 29 janvier 1985 (C.T. 154600) et modifiée le 18 juin 1985 (C.T. 157050), le 21 janvier 1986 (C.T. 159653), le 17 mai 2016 (C.T. 216378), le 19 mars 2019 (C.T. 220693), le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et le 11 janvier 2022 (C.T. 225480) et la directive concernant la classification des préposés aux télécommunications (253) adoptée par le Conseil du trésor le 23 avril 2013 (C.T. 212500) et modifiée le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et le 11 janvier 2022 (C.T. 225480).
9. La présente directive entre en vigueur le *[inscrire la date d'approbation par le CT]*.



## **ANNEXE 3**

### **LES AUXILIAIRES ADMINISTRATIFS (XXX)**

#### **SECTION I - CORPS ET CLASSE D'EMPLOIS**

1. Les auxiliaires administratifs forment un corps d'emplois dans la fonction publique.
2. Ce corps d'emplois comprend une classe; la classe d'auxiliaire administratif.

#### **SECTION II - ATTRIBUTIONS**

3. Les attributions caractéristiques du corps d'emplois des auxiliaires administratifs consistent à effectuer des travaux administratifs de nature simple en lien avec la gestion et distribution du courrier, la reprographie et l'assemblage de documents, la réception et le classement de certaines pièces ou dossiers et la saisie de données dans divers systèmes. Il apporte également son soutien au personnel administratif pour la bonne marche de l'unité administrative.
4. La classe d'auxiliaire administratif comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, notamment, les fonctions prévues à l'alinéa suivant.

Les auxiliaires administratifs :

- a) saisit intégralement diverses données ou transcrit des documents dans les systèmes informatiques appropriés afin de les rendre disponibles ;
- b) reçoit, dépouille recueille, date, tri et distribue le courrier, les documents et les colis et les acheminer aux destinataires ;
- c) procède à la photocopie ou à la numérisation de divers documents ;
- d) assure le suivi de l'inventaire de papeterie et communique avec le responsable de l'approvisionnement afin d'obtenir les fournitures nécessaires ;
- e) reçoit et classe systématiquement dans des dossiers la correspondance, des rapports, des copies, des formulaires et autres pièces ; à cet effet, il examine les pièces à classer, les trie, inscrit leur date de réception, les cote et les place dans les classeurs ;
- f) dans l'accomplissement de ses attributions, l'auxiliaire administratif peut être appelé à initier au travail les nouveaux auxiliaires administratifs.

#### **SECTION III - CONDITIONS MINIMALES D'ADMISSION**

5. Pour être admis à la classe d'auxiliaire administratif, un candidat doit détenir un diplôme d'études secondaires (DES) ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

#### **SECTION IV – DISPOSITIONS FINALES**

6. La présente directive remplace la directive concernant la classification des auxiliaires de bureau (211) adoptée par le Conseil du trésor le 29 janvier 1985 (C.T. 154600) et modifiée le 17 mai 2016 (C.T. 216360), le 19 mars 2019 (C.T. 220681) et le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et la directive concernant la classification des auxiliaires en informatique (213) adoptée par le Conseil du trésor le 29 janvier 1985 (C.T. 154600) et modifiée le 17 mai 2016 (C.T. 216362), le 19 mars 2019 (C.T. 220682) et le 29 septembre 2020 (C.T. 222925).
7. La présente directive entre en vigueur le [inscrire la date d'approbation par le CT].

## ANNEXE 4

### **LES AGENTS EN PRESTATIONS SOCIALES (XXX)**

#### **SECTION I - CORPS ET CLASSES D'EMPLOIS**

1. Les agents en prestations sociales forment un corps d'emplois dans la fonction publique.
2. Ce corps d'emplois comprend deux classes ; la classe d'agent en prestations sociales et la classe d'agent principal en prestations sociales.

#### **SECTION II - ATTRIBUTIONS**

3. Les attributions caractéristiques du corps d'emplois des agents en prestations sociales consistent à établir, à réviser ou à contrôler, par des entrevues, des études, des analyses techniques de données et des travaux d'enquête, l'admissibilité d'un requérant à certaines prestations financières gouvernementales découlant d'un régime de sécurité sociale ou de diverses lois et règlements ainsi que le quantum et le montant à leur verser. Il analyse, s'il y a lieu, les problèmes d'employabilité afin, notamment, de rendre les prestataires aptes au travail.
4. La classe d'agent en prestations sociales comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, notamment, les fonctions prévues à l'alinéa suivant.

Les agents en prestations sociales :

- a) établit ou révisé, selon les normes législatives, réglementaires et administratives en vigueur, la recevabilité et la nature des demandes de prestations financières entraînant, notamment, une rente, une indemnité, une allocation sociale, une compensation, de l'assistance médicale ou toute autre prestation, selon la loi desquelles elles découlent ;
  - b) recueille les renseignements pertinents au dossier et analyse les divers données et documents nécessaires à l'étude de la demande, telles que les circonstances de l'évènement et les certificats médicaux et s'assure de leur pertinence, valeur et authenticité ;
  - c) communique, entre autres, avec le requérant, le bénéficiaire, les employeurs, les médecins et autres professionnels ou des organismes gouvernementaux, afin d'obtenir des renseignements, pour requérir une expertise ou un examen médical ou pour obtenir toute autre information nécessaire à l'étude du dossier ;
  - d) fait rapport de ses observations, constatations et recommandations motivées ;
  - e) détermine les montants auxquels les requérants ou les bénéficiaires ont droit, autorise le paiement des prestations et communique avec ces derniers pour les informer et leur expliquer, s'il y a lieu, les décisions prises ;
  - f) met à jour les informations dans les différents systèmes informatiques et s'assure de leurs exactitudes ;
  - g) détermine ou revoit l'adhésion à un régime de rentes, de retraite ou d'assurances et analyse l'admissibilité à un remboursement, à un rachat, à un transfert, à une pension ou à l'assurance-vie ;
  - h) fournit des renseignements aux requérants, bénéficiaires et autres parties intéressées et peut également être appelé à témoigner devant un tribunal ;
- dans l'accomplissement de ses attributions, l'agent en prestations sociales peut être appelé à initier au travail les nouveaux agents en prestations sociales.
5. La classe d'agent principal en prestations sociales comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions d'agent de soutien administratif chef d'équipe.

L'agent principal en prestations sociales :

- a) coordonne les activités d'une équipe composée principalement d'agents en prestations sociales ;

- b) répartit le travail entre les membres de son équipe et en vérifie l'exécution ;
  - c) fournit l'expertise aux membres de son équipe ;
  - d) donne, à la demande de l'évaluateur, son avis lors de l'évaluation du rendement des membres de son équipe ;
  - e) collabore à des membres de son équipe ;
  - f) exécute, à l'occasion, des attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus complexes.
6. Cette classe comprend également les employés qui, de façon principale et habituelle, remplissent un emploi hautement spécialisé dans le cadre des attributions de la classe précédente. L'agent principal spécialiste a la responsabilité d'exécuter les travaux les plus complexes dont la réalisation fait appel à un haut degré d'expertise et une grande latitude d'action dans l'un des deux secteurs d'activités suivants : celui de la vérification et du contrôle et celui de la formation du personnel.

Dans le domaine de la vérification et du contrôle, l'agent principal spécialiste :

- a) est responsable notamment, du contrôle de la qualité des décisions et services rendus par les agents en prestations sociales ;
- b) joue un rôle-conseil auprès des gestionnaires, notamment au niveau de l'élaboration et de l'implantation des nouveaux systèmes, procédés et méthodes de travail ainsi qu'au niveau de l'évaluation du rendement qualitatif des employés ;
- c) possède un pouvoir de recommandation en ce qui a trait aux politiques et programmes de formation du personnel.

Dans le domaine de la formation du personnel, l'agent principal spécialiste :

- a) élabore et dispense divers programmes de formation et de recyclage opérationnel du personnel ;
- b) joue un rôle-conseil auprès des gestionnaires et des professionnels, notamment en agissant comme animateur ou formateur à l'intérieur du programme-cadre de formation des agents en prestations sociales et du personnel de soutien ;
- c) collabore, grâce à son expertise technique, aux travaux nécessaires à la diffusion et à la compréhension uniforme des nouvelles directives.

### **SECTION III - CONDITIONS MINIMALES D'ADMISSION**

- 7. Pour être admis à la classe d'agent en prestations sociales, un candidat doit détenir un diplôme d'études collégiales avec spécialisation pertinente dans le domaine des relations humaines, relations d'aide, administratif ou de la santé ou dans une autre spécialisation pertinente ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.
- 8. Pour être admis à la classe d'agent principal d'indemnisation, un candidat doit satisfaire aux conditions suivantes :
  - a) satisfaire à la condition d'admission prescrite à l'article 7 ;
  - b) avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'agent en prestations sociales, à ce titre ou à un titre équivalent.

### **SECTION IV - DISPOSITIONS FINALES**

- 9. La présente directive remplace la directive concernant la classification des agents d'indemnisation (207) adoptée par le Conseil du trésor le 29 janvier 1985 (C.T. 154600) et modifiée le 18 juin 1985 (C.T. 157050), le 17 mai 2016 (C.T. 216356), le 19 mars 2019 (C.T. 220678), le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et le 11 janvier 2022 (C.T. 225480), la directive concernant la classification des agents de rentes, de retraite et d'assurances (208) adoptée par le Conseil du trésor le 6 mars 1990 (C.T. 173140) et modifiée le 17 mai 2016 (C.T. 216357), le 21 août 2018 (C.T. 220085), le 19 mars 2019 (C.T. 220679) et le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et la directive concernant la classification des agents d'aide socio-économique (214) adoptée par le Conseil du trésor le 29 janvier 1985 (C.T. 154600) et modifiée le 18 juin 1985 (C.T. 157053), le 6 juillet 2015 (C.T. 215279), le 17 mai 2016 (C.T. 216363), le 19 mars 2019 (C.T. 220683) et le 29 septembre 2020 (C.T. 222925).
- 10. La présente directive entre en vigueur le [inscrire la date d'approbation par le CT].