



TRAVAUX RELATIFS À LA LETTRE D'INTENTION NUMÉRO 3

CRÉATION DE QUATRE NOUVELLES DIRECTIVES :
AGENTS DE SOUTIEN ADMINISTRATIF
AGENTS DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE
AUXILIAIRES ADMINISTRATIFS
AGENTS EN PRESTATIONS SOCIALES

Commentaires et recommandations

Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec inc.

Présenté au Secrétariat du Conseil du trésor

CRÉATION DE DIRECTIVES DE CLASSIFICATION

Présenté au Secrétariat du Conseil du trésor

JANVIER 2024

Classification, équité salariale et mouvements de personnel
Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec inc.

Lettre d'intention n°3 – Convention collective Fonctionnaires 2020-2023

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DU SFPQ

INTRODUCTION

En avril 2023, le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) a reçu un mémoire de consultation déposé par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), concernant des travaux de classification liés à la lettre d'intention numéro 3. Cette lettre se trouve dans la convention collective des fonctionnaires 2020-2023.

Au cours du mois d'octobre 2023, le SFPQ a consulté des personnes visées dans le cadre du projet proposé par le SCT. Tout près de 5 000 répondants ont participé à la consultation et alimenté la réflexion entourant ce projet.

Les commentaires et recommandations qui suivent sont relatifs au projet tel que soumis et potentiellement non exhaustifs. Puisqu'on nous a indiqué que ce mandat en était un « exploratoire », et vu les ajouts qui y ont été faits par rapport à l'entente conclue dans la lettre d'intention n°3, d'autres commentaires et recommandations pourraient être faits sous réserve de l'évolution du projet.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Lors de la négociation menant à la signature de la convention collective 2020-2023 des fonctionnaires, le SCT a proposé l'ajout d'une lettre d'intention (n°3) visant d'importants travaux de classification à réaliser à compter du 31 mars 2023, pour une période de 18 mois. Ces travaux doivent donc se conclure le 1^{er} octobre 2024. Quatre corps d'emplois, parmi les plus peuplés de la fonction publique, étaient visés par ces travaux, soit :

- Agent de bureau (200);
- Agent de secrétariat (221);
- Préposé aux permis et immatriculation (223);
- Préposé aux renseignements (249).

On retrouve ces emplois dans la plupart des ministères et organismes du gouvernement du Québec; à l'exception des préposés aux permis et à l'immatriculation (223) qui se retrouvent dans quatre (4) ministères et organismes (M/O). Mais contrairement aux travaux de la Justice qui touchaient un secteur d'activité précis, un peu comme les emplois du domaine de l'inspection entre 2012 et 2016, les écarts entre les différentes missions ne permettent pas nécessairement de faire des regroupements du même type. Parfois, on retrouve ces catégories d'emplois dans certaines unités hors fonction publique, qui émanent du gouvernement du Québec, et qui continuent d'utiliser le plan de classification des emplois.

Selon nos données disponibles à la mi-juin, la population totale de ces catégories représentait environ 8 000 personnes; soit un peu moins du tiers de notre effectif pour l'accréditation « Fonctionnaires ».

UNE SURPRISE DE TAILLE !

Lorsque nous avons pris connaissance du mandat de consultation concernant ce projet, fin avril 2023, nous avons été étonnés de constater que celui-ci n'était plus de la même ampleur. Ce n'était plus seulement quatre (4) corps d'emplois qui étaient visés, mais bien onze (11). Aux quatre (4) prévus initialement à la lettre d'intention n°3, s'ajoutaient maintenant sept (7) autres corps d'emplois, soit :

- Agent d'indemnisation (207);
- Agent de rentes, de retraite et d'assurance (208);
- Auxiliaires de bureau (211);
- Auxiliaires en informatique (213);
- Agent d'aide socio-économique (214);
- Infirmière (226);
- Préposé aux télécommunications [*partiellement – sauf SQ*] (253).

Liste à laquelle on doit inévitablement ajouter les « *techniciennes en santé* » de Retraite Québec, qui ont le classement de techniciennes en administration (264), avec comme exigence additionnelle d'être membre de l'Ordre des infirmières du Québec.

Ainsi, ce n'est plus 8 000 personnes qui sont visées par ces travaux de classification, mais bien 13 500 personnes; soit plus de la moitié de notre effectif (1 fonctionnaire sur 2). Les travaux ne sont donc plus de l'ampleur de ceux annoncés au départ, qui faisait pourtant l'objet de la lettre d'intention n°3. Travaux pour lesquelles certaines modalités de réalisation ont pourtant été convenues entre les parties; notamment, au niveau des ressources.

LA PRÉSENTATION AU GROUPE DE TRAVAIL

Lorsque le projet a été présenté plus en détail au groupe de travail de classification (5-15.00 de la convention collective des fonctionnaires 2020-2023), on nous a indiqué que ces travaux de classification et ceux à venir étaient largement inspirés des travaux sur les familles d'emplois. Ces travaux avaient eu lieu dans les années 90, ils s'étaient étalés sur plusieurs années, mais n'ont pas été concrétisés à l'époque vu leur ampleur, notamment.

Avec le temps, des écarts se sont creusés avec les réseaux, qui ont bénéficié à l'époque de travaux semblables. Un rattrapage est donc à faire; les travaux d'équité salariale du début des années 2000 et les relativités salariales de 2019, n'ayant pas suffi à limiter les écarts, puisque les réseaux les ont eus également. Il est donc évident que cela a aggravé les problématiques que l'on vit aujourd'hui avec la pénurie de main-d'œuvre.

La capacité d'attraction/rétention s'en trouve profondément impactée, et le rattrapage à faire est essentiel, afin d'assurer des services publics accessibles et de qualité à l'ensemble de la population.

Mais nous devons également apprendre des difficultés et écueils du passé pour ne pas reproduire les mêmes erreurs. Ainsi, il y a lieu de s'interroger sur la nécessité de précipiter des travaux d'une telle envergure. Nous courons le risque de créer d'autres problèmes qui seront à corriger pendant des décennies, puisque les travaux de classification ne se font habituellement pas fréquemment pour les mêmes catégories d'emplois.

Recommandation n°1

En ce sens, le SFPQ recommande que les travaux de classification soient recentrés sur ceux prévus initialement à la lettre d'intention n°3 de la convention collective des fonctionnaires 2020-2023, dans un premier temps.

Recommandation n°2

Le SFPQ recommande également que les ajouts proposés au mandat soumis soient réalisés par étapes subséquentes, si l'employeur maintient sa volonté de les réaliser tels que présentés.

Nous tenons à souligner que la consultation réalisée auprès de personnes visées par le mandat a suscité des attentes auprès de nos membres. Les personnes titulaires des quatre (4) catégories d'emplois de la lettre d'intention n°3 s'attendaient à des travaux de classification visant leur catégorie d'emplois, au cours des dix-huit (18) mois suivants. Mais pas les titulaires des sept (7) catégories que l'employeur a choisi d'ajouter au mandat qui nous a été déposé. En ce sens, des attentes ont été soulevées pour ces personnes; et elles sont légitimes puisque leur catégorie d'emplois n'a pas fait l'objet de travaux depuis plusieurs décennies. Ainsi, comme il n'est pas souhaitable d'envisager la réalisation de l'ensemble de ces travaux dans le même horizon, nous croyons qu'il faut assurer un traitement équitable des personnes qui pourraient en bénéficier.

Recommandation n°3

Le SFPQ recommande que des mesures de mitigations soient prévues, afin de ne pas pénaliser les personnes visées lors de la scission des travaux, s'ils se prolongent au-delà du 1^{er} octobre 2024.

LA CONSULTATION DE NOS MEMBRES

La consultation n'a pas été non plus un long fleuve tranquille, pour nous. Plusieurs embûches ont limité notre capacité à joindre l'ensemble des personnes visées.

Premièrement, nous n'avons pas pu obtenir les adresses courriel professionnelles de toutes ces personnes; ce qui nous aurait permis de leur faire parvenir par voie électronique directement notre consultation. Ensuite, parce que certains groupes n'ont pu être identifiés à temps, comme étant visés par la consultation. On pense aux personnes classées « techniciens.nes en administration (264) / techniciens.nes en santé » de Retraite Québec, notamment. Mais aussi pour les groupes

partiellement intégrés à l'une ou l'autre des nouvelles catégories d'emplois. Il était plus difficile de leur transmettre la consultation qui les concernait plus particulièrement, ne sachant pas exactement dans laquelle des catégories ils allaient se retrouver lors de l'intégration.

RÉMUNÉRATION ET ÉQUITÉ SALARIALE

On nous a déjà également prêté des intentions par le passé, de chercher à faire de la « rémunération » avec la « classification des emplois », alors que ce n'était pas le cas. Mais visiblement, c'est chacun son tour ! Là, on tente de regrouper certaines catégories d'emplois afin de justifier plus facilement la bonification d'autres catégories. Nous ne sommes pas convaincus que cette pratique soit viable à long terme ni équitable pour les autres catégories qui ne bénéficient pas encore de travaux les concernant. Le fait de regrouper des catégories d'emplois en groupe plus large en classification, en plus d'avoir des impacts à évaluer en équité salariale, ne pourra pas se faire sans limite. Nous n'avons pas l'intention d'en arriver à une situation similaire à celle des professionnels du gouvernement du Québec, où il ne restera que huit (8) catégories fourre-tout!

On nous a aussi déjà indiqué que la *Loi sur l'équité salariale* (L.É.S) ne devait pas être une contrainte qui empêcherait de faire des modifications à la classification des emplois. Nous partageons évidemment cette interprétation. Mais, il faut cependant être conscient des impacts que cela pourra avoir aux prochaines échéances de maintien de l'équité salariale (M.É.S). Nous sommes d'avis que de regrouper certaines catégories d'emplois en classification ne mènera pas nécessairement à faire les mêmes regroupements en équité salariale, en fonction des critères prévus à l'article 54 de la L.É.S. Ce qui pourrait mener à des effets indésirables sur la classification et la rémunération, lors des travaux du MÉS2025.

REFONTE DE LA DOTATION ET LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Nous trouvons particulier qu'avec l'introduction du PL60 dans les derniers mois et la refonte de la dotation, on veille à rassembler autant de catégories d'emplois ensemble. Un des effets des changements à la dotation a été de décentraliser la dotation vers les M/O, afin de permettre de doter par poste spécifique. Le « regroupement » auquel nous pourrions assister prochainement aurait eu un certain avantage avec les banques de personnes qualifiées. Un seul concours aurait alors permis de pourvoir un plus grand nombre de postes, pour moins de démarches administratives.

COMMENTAIRES CONCERNANT LA STRUCTURE DES CATÉGORIES PROJÉTÉES

Dans l'attribution « E » spécifique aux chefs d'équipes présente dans trois des quatre catégories d'emplois projetées, il y a lieu de corriger le libellé. Il devrait probablement se lire ainsi : « *collabore à la formation des membres de son équipe* ».

Nous croyons également qu'il y a lieu de préciser que cette « *équipe est composée principalement d'employés de la même catégorie d'emplois* ». À moins que cet énoncé soit réservé uniquement aux emplois de techniciens en administration? Comme le projet de directive qui concerne les auxiliaires ne prévoit pas de chef d'équipe, une autre catégorie d'emplois devra assumer ce rôle auprès d'eux.

AGENTS DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

CONTEXTE PROPRE AU REGROUPEMENT

Le Secrétariat du Conseil du trésor propose de créer un nouveau corps d'emplois d'agents de soutien administratif qui regrouperait une portion des agents de bureau actuel, avec l'ensemble des agents de secrétariat.

ATTRIBUTIONS

Selon nous, l'attribution au point j) du projet de directive de classification qui se lit actuellement comme suit :

« Établit, contrôle et tient à jour les systèmes de classement électroniques ou physiques ».

Ceci relève du corps d'emplois de bibliothécaire. Il s'agit d'un changement important à l'attribution actuelle du corps d'emplois d'agent de secrétariat qui est plutôt de :

« Procéder au traitement de la correspondance papier ou électronique et participer à l'élaboration et à la mise à jour de systèmes de classement et de rappel de dossiers ».

Pour nous, la conception des systèmes de classement relève des bibliothécaires, alors que l'utilisation, l'application et l'expression des besoins lors de la conception relèvent des agents de secrétariat, et ultimement des futurs agents de soutien administratif. Nous croyons que le remplacement proposé du mot « participe » par « élabore » de même que le maintien du mot « contrôle » pourrait occasionner des griefs de tâches non conformes. L'ambiguïté existe d'ailleurs déjà avec la directive actuelle de l'agent de bureau. Il y a lieu de profiter de l'occasion pour corriger définitivement cette situation !

Recommandation n°4

Modifier l'attribution j) pour remplacer le terme « établit » par « participe » et retirer le terme « contrôle » afin d'éviter une contradiction avec les attributions du corps d'emplois de bibliothécaire.

Le présent projet de directive n'inclut pas la notion d'accueil des visiteurs dans ses attributions, contrairement à la directive actuelle du corps d'emplois d'agents de secrétariat qui stipule :

« Assurer l'accueil des visiteurs et prendre les appels téléphoniques, obtenir ou fournir des renseignements simples et, le cas échéant, référer les intervenants aux personnes appropriées ».

Nous nous questionnons à savoir qui assumera cette responsabilité dans les ministères et organismes qui offrent un service sur place à la population ou aux personnes morales. L'absence de cette attribution pourrait potentiellement créer une disparité dans les milieux de travail, dans la

répartition de ces activités, et occasionner une diminution de la qualité des services offerts. Qui plus est, l'attribution devra être ajustée aux nouveaux modes de communications et ratisser plus large que les seuls appels téléphoniques, en incluant le clavardage et autres communications numériques, par exemple.

Recommandation n°5

Le SFPQ recommande d'inclure la notion d'accueil des visiteurs aux agents de soutien administratif ainsi que de la notion de communication, en l'ajustant aux nouveaux modes de communications d'aujourd'hui, notamment le mode numérique.

Pour le corps d'emplois d'agents de bureau, le projet de directive comporte un recul pour les titulaires d'une classe principale, volet spécialiste, puisqu'on ne l'y retrouve plus. Nous recommandons de conserver ce volet de la directive d'agent de bureau actuelle, et de l'intégrer aux corps d'emplois projetés dans lesquels les titulaires seront intégrés. Bien que ces derniers soient peu nombreux, il est impératif de leur offrir la possibilité d'être intégrés au bon endroit dans le nouveau projet de directive. Certains pourraient se retrouver sans chaise, à l'issue des travaux.

Recommandation n°6

Le SFPQ recommande de maintenir un volet spécialiste à la classe principale des agents de soutien administratif.

CONDITIONS MINIMALES D'ADMISSION

Le SFPQ est préoccupé par les conditions minimales d'admission de la directive projetée, et de la directive actuelle, car elles ne sont pas équivalentes. Un diplôme d'études professionnelles (DEP) n'est pas équivalent à un diplôme d'études secondaires (DES), et l'ajout d'une année d'expérience intensifie cette incohérence. Le système d'évaluation des emplois établit conjointement par les parties lors des travaux d'équité salariale, entre 2001 et 2006, prévoit une répartition différente de la pondération entre ces deux situations. Il faudra retenir l'une ou l'autre des conditions d'admission du projet de directive. À défaut, l'incohérence risque d'être irréconciliable au niveau de l'évaluation d'emploi. Cela pourrait même remettre en question l'identification de la catégorie d'emplois au sens de l'article 54 de la Loi sur l'équité salariale (LÉS).

Recommandation n°7

Que les conditions minimales d'admission de la nouvelle catégorie d'agents de soutien administratif soient réellement équivalentes.

PROGRESSION DE CARRIÈRE

Les titulaires actuelles du corps d'emplois d'agentes de secrétariat critiquent l'absence de progression de carrière dans leur domaine depuis plusieurs années. La présente consultation ne fait pas exception, surtout dans le contexte des modifications récentes de la *Loi sur la fonction publique* (RLRQ, c. F-3.1.1), par lesquels, notamment, il n'est plus possible de compenser le diplôme d'étude collégiale (DEC) par de l'expérience pertinente.

Dès 2001, lors de l'étude de la *famille d'emplois des services administratifs et des services informatiques*, le SFPQ recommandait la création d'une nouvelle classe d'emplois au niveau technique soit : « la classe d'emplois de techniciennes en secrétariat (245-62) », dont les conditions minimales d'admission exigées étaient de détenir un DEC en techniques de bureautique, ou toutes autres techniques pertinentes.

En 2012, lors de l'intégration des dactylographes et des téléphonistes-réceptionnistes aux agentes de secrétariat de classes I & II, le SFPQ recommandait de mettre en place un cheminement de carrière vers un corps d'emplois de niveau technique existant, ou bien de créer un corps d'emplois spécifique pour ces titulaires. Différents programmes de techniques de bureautique des Cégeps du Québec tiennent compte du DEP en secrétariat lors de l'admission au programme, ce qui démontre la possibilité d'une progression de carrière vers des emplois de niveau technique. Le fait que le ministère de l'Éducation reconnaisse cette formation est quasi dichotomique, par rapport à l'absence de considération de la fonction publique.

La Commission de la fonction publique (CFP) a aussi mené une étude¹ à la suite de la dernière modification à la directive de classification des agents de secrétariat. Cette étude concluait après consultation auprès des différents ministères et organismes, la même chose que nous. La CFP recommandait au SCT : « *de réévaluer, notamment dans une perspective de cheminement de carrière, la Directive sur la classification des agents de secrétariat* » (p. 5, Recommandations au SCT). Malgré nos recommandations et celle de la CFP, nous sommes forcés de constater qu'il n'y a toujours pas de perspective de cheminement de carrière vers un niveau technique, pour les agentes de secrétariat.

Qui plus est, en l'absence d'une progression de carrière, le corps d'emplois de *technicien en administration* (264) est régulièrement détourné de sa finalité par les ministères et organismes. Il est facile de le constater en prêtant attention aux attributions des différents emplois diffusés dans **Emploi en ligne**. C'est également un élément qui est ressorti lors de notre consultation auprès de nos membres. Avec le regroupement proposé des corps d'emplois d'agents de bureau et d'agents de secrétariat, nous appréhendons une augmentation de cet usage erroné de la classification. À défaut de prévoir une réelle progression de carrière, nous envisageons que le corps d'emplois de *technicien en administration* (264) sera toujours utilisé comme voie de contournement. La possibilité d'accéder à une classe principale de chef d'équipe ne répond pas suffisamment à notre préoccupation, considérant l'absence de perspectives d'avancement plus large, incluant la classe principale, volet spécialiste.

Recommandation n°8

Offrir une réelle progression de carrière vers un emploi de niveau technique, en reconnaissant le diplôme en techniques de bureautique ou toutes autres techniques pertinentes, tel que le SFPQ et la CFP l'ont recommandé par le passé.

¹ Étude sur l'embauche des agentes et agents de secrétariat dans la fonction publique du Québec – Septembre 2016 – [\[En ligne\]](#).

AGENTS DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE (ASC)

CONTEXTE PROPRE AU REGROUPEMENT

D'entrée de jeu, nous devons souligner que le titre de l'emploi proposé est inacceptable en ce qui concerne le SFPQ, et devrait également l'être pour l'employeur. La fonction publique n'est pas encore une corporation qui dessert une clientèle, mais une organisation pour laquelle nous sommes fiers de travailler, en raison principalement des services que nous rendons à la population. Considérant les synonymes pouvant s'appliquer (citoyens, population, contribuables, etc.) nous enjoignons l'employeur à se départir du vocable « clientèle » qui fait beaucoup trop référence à l'aspect mercantile d'une relation. Ce n'est pas comme si les citoyens du Québec pouvaient « magasiner » en choisissant auprès de qui ils souhaitent obtenir des services publics !

Recommandation n°9

Le SFPQ recommande de ne pas utiliser le terme « clientèle » dans le titre du corps d'emplois projeté. Nous proposons, par exemple, de nommer la catégorie « agents de soutien en services publics », ou même « agents de programmes gouvernementaux ».

Lors de notre consultation, les titulaires nous ont fait part de leurs craintes d'être regroupés dans un corps d'emplois où l'on retrouve une si grande variété de domaines et d'attributions qui n'ont pas nécessairement de lien entre elles. Force est d'admettre que le regroupement proposé comporte une grande quantité de catégories d'emplois, qui effectuent une diversité importante de tâches dans plusieurs ministères et organismes (M/O), dont les missions sont très différentes.

Le fil conducteur utilisé pour former ce corps, soit le service à la « clientèle » / population, nous semble bien faible lorsque nous considérons les attributions de certains des corps d'emplois regroupés. Prenons, par exemple, les préposés aux télécommunications (253) qui effectuent la surveillance du réseau routier. L'attribution k) qui n'est pas aussi directement liée au service au citoyen, que peuvent l'être d'autres emplois.

« k) surveille la circulation, contrôle divers paramètres et fait les interventions appropriées afin de maintenir le réseau routier fluide et sécuritaire ».

Nous partageons les craintes de nos membres à l'égard de la création d'un potentiel corps d'emplois « fourretout », dont l'ampleur rendra difficile la prise en compte de la valeur des réalités actuellement distinctes.

Extrait d'un commentaire d'un préposé aux renseignements (249) : « Le regroupement des corps d'emplois diminuent[sic] les caractéristiques de chacun des emplois et permet plus difficilement d'identifier les différentes fonctions et le domaine d'expertise des corps d'emplois ».

De plus, les titulaires du classement *d'agents de bureau* (200) ont contribué de façon significative à notre consultation. Celle-ci révèle que la majorité d'entre eux (environ 75 % des répondants) relatent une difficulté à s'identifier à l'une ou l'autre des directives projetées. Bien que moins nombreux en termes de répondants, le portrait est similaire pour les *agents de rentes, de retraite et d'assurance* (208). Il est possible que le tout s'explique partiellement en raison des tâches afférentes à ces deux corps d'emplois actuellement. Toutefois, les réponses des membres nous signalent un recoupement significatif au niveau des tâches exercées. Est-ce qu'une réorganisation du travail sera envisagée?

Nous souhaitons souligner que si le regroupement de la directive des agents de soutien à la « clientèle » est maintenu tel que présenté, nous anticipons de la part des titulaires actuels de ces deux corps d'emplois (agent de bureau et agent de rentes) un nombre important d'appels de classement, en fonction des commentaires reçus dans le cadre de notre consultation.

ATTRIBUTIONS

Puisque ces travaux sont issus de ceux sur les familles d'emplois², nous avons fait des parallèles avec le projet de la famille de *l'administration de la justice et de la protection du public*. En effet, celui-ci regroupait les fonctionnaires qui exercent de façon principale et habituelle des attributions caractéristiques au fonctionnement des diverses missions des ministères et organismes, tels les renseignements et le traitement de dossiers courants. Nous recommandions à l'époque que les titulaires ayant des attributions de renseignements et d'assistance qui peuvent mener à des recours directs du public soient regroupés dans une classe d'emplois de niveau technique. Cela visait notamment plus particulièrement la *Régie du logement*, et la *Commission des normes du travail* (aujourd'hui, la *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail – CNESST*).

Lors de notre consultation, nos membres nous confirment qu'ils exercent toujours des tâches de cette nature dans plusieurs domaines, notamment à la CNESST, au ministère des Transports (MTQ), à la Sûreté du Québec (SQ) et à Retraite Québec. Notre avis de l'époque est donc toujours d'actualité, et d'autant plus pertinent considérant les corps d'emplois qui s'ajoutent aujourd'hui.

Recommandation n°10

Le SFPQ recommande, comme à l'époque des travaux sur les familles d'emplois, que les titulaires ayant des attributions de renseignements ou d'assistance dans des domaines qui peuvent mener à des recours directs du public soient regroupés à une classe d'emplois de niveau technique.

Au point 3 de la section II de la directive projetée, nous croyons pertinent de bonifier le texte en lien avec l'émission de permis et de cartes. Les dimensions de l'évaluation de l'admissibilité aux permis, l'évaluation des compétences, et de la motivation d'un refus sont centrales à l'émission de ceux-ci; elles ne devraient pas être écartées. Ces notions mettent en lumière la nature non linéaire des

² Commentaires et recommandations du SFPQ – Famille d'emploi administration de la justice et protection du public 2001-03-26

attributions des titulaires. Ainsi, nous croyons qu'il est important de mettre l'accent sur ce rôle des agents dans la directive à faire adopter par le Conseil du trésor.

Recommandation n°11

Le SFPQ recommande de bonifier le rôle des agents concernant notamment l'émission des permis et cartes, à la section III du projet de directive.

Au point 4, nous notons que le volet de gestion des plaintes précédemment prévu à la directive des *préposés aux renseignements* (249) a été évacué. Les membres ayant ce classement aujourd'hui ont été nombreux à répondre à notre cueillette. Ils nous mentionnent, notamment, une augmentation de la quantité d'appels difficiles de la part des citoyens, dans le cadre de leur travail quotidien. Ce constat n'est pas unique à ce corps d'emplois. Nous considérons comme important de conserver le volet de traitement des plaintes dans le projet de directive.

Recommandation n°12

Le SFPQ recommande de bonifier les attributions, afin d'inclure la notion de traitement des plaintes.

De plus, la consultation menée auprès de nos membres, et les commentaires obtenus de leur part renforcent notre impression de la pertinence de conserver un volet de spécialiste, à la classe principale. Notamment, dans les secteurs financiers, policiers et de l'immigration. Au minimum, une étude plus poussée doit être réalisée avant de procéder au retrait définitif du volet spécialiste. Notons que des dossiers judiciairisés dans les dernières années ont confirmé la pertinence de ce niveau d'emploi.³ En ce sens, nous sommes d'avis que le volet spécialiste de la classe principale demeure pertinent pour des emplois de 2^e lignes, ou pour intervenir dans des dossiers susceptibles d'être judiciairisés.

Nous constatons que le projet cherche à permettre une plus grande polyvalence. Cependant, privilégier celle-ci se fait généralement au détriment d'une certaine spécialisation. En effet, on ne retrouve aucune limitation quant aux domaines d'activités gouvernementales (missions) dans la directive proposée. Les membres, de tous les corps d'emplois confondus visés par ce projet, ont exprimé des commentaires à ce sujet. Ils trouvent que l'employeur leur demande régulièrement d'effectuer une plus grande variété de tâches tout en mentionnant, notamment, qu'ils éprouvent de la difficulté à gérer l'ensemble des connaissances qu'on leur demande de maîtriser.

Extrait d'un commentaire d'un préposé aux renseignements. « [...] Dans la dernière année je me suis aperçue qu'ils ont enlevé certaines tâches mais augmenté les secteurs de service. Comme un centre d'appel[sic]... le dernier affichage de poste de préposé était pour tous les secteurs du ministère! C'est

³ Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ-fonctionnaires) c Québec (Sûreté du Québec), 2018 CanLII 5360 (QC SAT), Sentences arbitrales de travail (incluant Conférence des arbitres) — Québec, 2018-02-09 | 37 pages.

énorme! Je fais beaucoup plus que pour les 2 secteurs pour lesquels j'ai été recruté[...] ».

Selon nous, et tel que mentionné précédemment, l'usage du volet « renseignement » pour le regroupement est trop générique puisqu'il est souvent afférent à d'autres tâches. La directive projetée élude la spécialité qui découle des missions spécifiques des ministères et organismes. Afin de faire face à cette réalité, nous recommandons au minimum que soit prévu un volet de spécialiste à la directive. Le besoin pour la spécialisation est d'une part déjà démontré (agent de bureau, classe principale spécialiste, pour lequel nous recommandons le maintien à la recommandation n°6), d'autre part inévitable dans le contexte d'un regroupement aussi large.

Recommandation n°13

Le SFPQ recommande de maintenir un volet spécialiste à la classe principale de « l'agent de service à la clientèle ».

CONDITIONS MINIMALES D'ADMISSION

Dans les directives de classification en vigueur des différents corps d'emplois qui composent le regroupement projeté, les années d'expérience préalables exigées se situent entre zéro (0) et quatre (4) années pour les titulaires de la classe nominale. Dans le projet faisant l'objet de cette consultation, l'expérience exigée est d'une (1) seule année. Nous sommes préoccupés par cette situation, tout comme nos membres. Selon nous, rien ne justifie de diminuer autant les conditions d'admission du projet de directive de ce corps d'emplois. La nature des fonctions accomplies (réponses aux lignes d'affaires, études et connaissances de l'application de divers Lois et règlements, etc.) requiert une expérience préalable plus significative pour assurer un recrutement efficace.

Sans compter l'impact inévitable sur la valeur relative de l'emploi. Est-il nécessaire de rappeler que le système d'évaluation utilisé par les parties afin d'établir l'échelle de traitement applicable accorde une proportion importante de la pondération à deux sous-facteurs, soit : la formation académique et l'expérience préalable à l'emploi? Le fait de diminuer cette dernière pourrait avoir un impact négatif sur le pointage et ainsi, l'échelle de traitement afférente. Sans compter que moins d'expérience préalable signifiera nécessairement plus de formation à l'embauche.

Recommandation n°14

Le SFPQ recommande de revoir à la hausse les conditions minimales d'admission projetées pour ce corps d'emplois.

Nous croyons également que le fait de diminuer les conditions minimales d'admission pourrait mener à une situation défavorable pour les employés déjà en place. Lorsque ceux-ci se sont qualifiés à l'embauche dans leur catégorie d'emplois actuelle, un certain nombre d'années d'expérience préalable a permis de les rendre « admissibles ». Une future personne candidate à la nouvelle catégorie d'emplois se verra reconnaître des échelons additionnels, pour le même nombre d'années d'expérience préalable à l'emploi. À vouloir favoriser l'attraction à tout prix, l'employeur risque de le

faire au détriment de la rétention des employés déjà en place, qui pourraient se sentir « floués » par cette nouvelle réalité.

Recommandation n°15

Le SFPQ recommande de prévoir des mesures de mitigations pour les employés déjà en place, s'il maintient la diminution des conditions minimales d'admission à l'embauche.

AUXILIAIRES ADMINISTRATIFS

CONTEXTE PROPRE AU REGROUPEMENT

Pour le regroupement proposé des auxiliaires administratifs, nous percevons en grande partie le projet des familles d'emplois (Famille de Services administratifs⁴). Dans ce scénario de l'époque, il était prévu de créer un corps/classe « aides administratifs » qui regroupait les corps d'emplois auxiliaires en informatique, auxiliaires de bureau, dactylographes, téléphonistes-réceptionnistes et préposés au matériel.

Bien que la situation des dactylographes et téléphonistes-réceptionnistes ait été adressée lors des travaux de classification des agentes de secrétariat en 2012-2013, nous avons été à même de constater que les attributions propres aux *préposés au matériel* (433-10) sont toujours d'actualité, et sont accomplies par de multiples corps d'emplois dans la structure actuelle. Considérant la volonté derrière le regroupement de l'époque « *d'aides administratifs* », duquel découle l'actuel projet « *d'auxiliaires administratifs* », nous souhaitons clarifier ce qu'il adviendra de ces tâches dans le projet proposé. Nous ne souhaitons pas que cette catégorie d'emploi passe à côté d'une mise à jour, plus que nécessaire.

Recommandation n°16

Le SFPQ recommande d'adresser les attributions caractéristiques des préposés au matériel (433-10) dans son projet de directive, ou de régler la situation de cette catégorie d'emploi à très court terme.

ATTRIBUTIONS

Nous nous questionnons également à propos de la gestion du courrier répertoriée au point 4, à l'attribution b). Il est fait mention de la réception du courrier, mais qu'en est-il de l'expédition? S'agit-il d'une omission volontaire? Si oui, à qui incombera l'expédition, considérant les importantes modifications proposées par ce projet, pour cette catégorie et les autres emplois de soutien?

⁴ Mémoire de consultation Famille Service-Administratif, SCT, 2001-02-09

Lors de notre consultation, nos membres notent la répartition inégale des tâches de gestion du courrier parmi les corps d'emplois existants. Nous nous questionnons donc également à l'égard des titulaires classés agents de bureau, qui effectuent des tâches de gestion du courrier de façon principale et habituelle. Quel est le niveau attendu selon le corps d'emplois projeté?

Recommandation n°17

Le SFPQ recommande de clarifier l'attribution « b », en y ajoutant la gestion du courrier sortant.

Nous sommes par ailleurs préoccupés par l'absence de classe principale pour ce regroupement. Nous comprenons que, bien que le projet vise à consolider deux corps d'emplois existants, le besoin est toujours présent pour ces attributions et ce type d'emploi. Si le salaire est au rendez-vous, il pourrait même y avoir une augmentation de la population de ce corps d'emplois proposé. Qui formera et supervisera ces titulaires? Nous sommes d'avis que la classe principale (minimalement le volet de chef d'équipe) doit être prévue à la directive, particulièrement pour assumer ces responsabilités.

Recommandation n°18

Le SFPQ recommande l'ajout de la classe principale, et plus particulièrement le volet de chef d'équipe, au projet de directive d'auxiliaire administratif, à faire adopter par le Conseil du trésor.

CONDITIONS MINIMALES D'ADMISSION

Dans un contexte de valorisation des emplois, nous saluons le rehaussement des conditions minimales d'admission au niveau du diplôme d'études secondaires (DES) pour ce corps d'emplois. Selon nous, il est justifié de procéder à ce rehaussement en raison des tâches exercées, mais également, dans la perspective de valoriser l'atteinte d'un certain niveau académique pour une majorité de Québécoises et de Québécois. En ce sens, la fonction publique se doit de donner l'exemple en mettant en avant la valeur de ce diplôme dans ses propres catégories d'emplois.

AGENTS EN PRESTATIONS SOCIALES

CONTEXTE PROPRE AU REGROUPEMENT

Un projet de regroupement était déjà prévu lors des travaux sur les familles d'emplois, soit la famille de prestations sociales⁵. Le SFPQ constatait à l'époque que la relation d'aide et d'accompagnement des personnes n'était pas suffisamment présente dans le libellé des attributions proposé par le SCT. L'ajout de plusieurs éléments liés à l'aide aux personnes, à la prévention et au soutien psychologique

⁵ Commentaires et recommandations du SFPQ – Famille d'emploi des prestations sociales et d'aide aux personnes, SFPQ, 2001-03-26.

devait être fait, selon nous. Le SFPQ recommandait également l'ajout d'un volet de relation d'aide aux personnes sans octroi d'aide financière aux citoyens. Citons en exemple :

- Les renseignements visant à expliquer des programmes et services, des règles d'admissibilité et l'état du dossier personnel des citoyens;
- Le traitement des demandes d'admissibilité à un programme dans une situation courante, mais nécessitant l'utilisation de procédures opérationnelles particulières (ex : *programme aide particulier à la suite d'une fermeture d'usine*).

ATTRIBUTIONS

À la lecture du mémoire de consultation et de la directive projetée, un premier constat semble se dégager. La description des attributions est trop générale et simplifiée et les titulaires, autant que les directions des ressources humaines, risquent de ne pas s'y retrouver. En effet, le nombre de titulaires visés pourrait mener dans un premier temps, à un nombre élevé d'appels de classement, vu les attributions devenues trop générales et simplifiées. On peut anticiper que les gens ne se reconnaîtront pas dans la nouvelle catégorie d'emplois, et qu'ils déposeront un appel de classement pour le dénoncer. C'est probablement ce qui est arrivé à Revenu Québec, à la suite de la révision globale de la classification des emplois, où près d'une personne sur trois a déposé un appel de classement après l'intégration⁶. Nous pourrions observer également une augmentation des griefs de tâches non conformes à la suite de l'intégration, pour les mêmes raisons.

Un second constat ressort fortement à la lecture de la nouvelle directive, ainsi qu'à la prise en compte de plus de 1 300 réponses à notre questionnaire⁷ reçues lors de notre consultation auprès des personnes visées ; soit l'absence de tout l'aspect humain, et des attributions en lien avec la relation d'aide aux personnes en particulier dans la directive projetée, alors que ces notions sont présentes dans la directive actuelle des agents d'aide socio-économique (214). Un nombre élevé de commentaires de nos répondants font mention qu'on leur demande de réagir en situation d'urgence, d'établir un climat de confiance, d'aider des personnes qui présentent des limitations, de transiger avec des intervenants de divers horizons, d'échanger des informations de nature particulière (notamment confidentielle) et finalement, de confronter ou se faire confronter dans l'exercice de leurs fonctions. Les réponses obtenues à ce sujet sont révélatrices et viennent confirmer nos recommandations effectuées lors des travaux de ces familles d'emplois. Malheureusement, celles-ci ne furent pas retenues et nous nous retrouvons aujourd'hui, devant le même constat, soit que les notions de relation d'aide et d'accompagnement des personnes n'étaient pas suffisamment présentes dans le projet de directive.

⁶ Près de 2 000 appels de classement, pour plus de 6 000 personnes visées par l'intégration (ARQ, 2019).

⁷ Consultation syndicale, SFPQ, automne 2023.

CONDITIONS MINIMALES D'ADMISSION

Il nous est difficile de justifier l'absence des attributions spécifiques en lien avec la relation d'aide aux citoyens, alors que la directive projetée par le SCT, identifie comme condition minimale d'admission, que le :

« candidat doit détenir un diplôme d'études collégiales avec spécialisation pertinente dans le domaine des relations humaines, relations d'aide, [...] ».

Les personnes visées par ce projet seront assurément confrontées, par exemple, à accompagner des parents concernant des prestations à la suite du deuil à la naissance de leur enfant, à la perte d'un emploi ou d'une limitation fonctionnelle. Par ailleurs, le projet de loi n°42,⁸ présentement à l'étude, fait mention d'un volet spécifique pour l'accompagnement des lésions psychologiques dans les cas d'agressions sexuelles. Le rapport d'expertes⁹ au sujet du harcèlement sexuel au travail fait également mention qu'un manque de formation et d'encadrement peuvent entraîner des conséquences sur les victimes. Le citoyen avec lequel le fonctionnaire transige amène son lot de difficultés; la personne accomplissant les tâches d'agent en prestations sociales doit avoir de l'empathie et de la patience avec celui-ci, alors que ce citoyen est bien souvent déjà hypothéqué physiquement, mentalement ou financièrement.

L'ajout d'attributions spécifiques en relation d'aide sera donc en adéquation avec l'objectif de la directive projetée, et celles actuellement applicables aux personnes visées. En effet, la prestation sociale n'est pas uniquement monétaire, mais constitue également une prestation de service en aide et accompagnement, pour mieux s'y retrouver dans les multiples programmes et services gouvernementaux.

Recommandation n°19

En considérant que la prestation sociale offerte par les titulaires de la directive projetée n'est pas uniquement financière, mais également un service d'aide et d'accompagnement, le SFPQ recommande de bonifier la directive des « agents en prestations sociales » afin d'y inclure les attributions de relation d'aide.

La directive des agents d'aide socio-économique (214) actuelle mentionne certaines attributions liées à l'aide à l'emploi et au soutien aux employeurs. Dans le projet soumis par le SCT, on indique que l'agent :

« Il analyse, s'il y a lieu, les problèmes d'employabilité afin, notamment, de rendre les prestataires aptes au travail. »

Cet extrait nous semble réducteur, pour nous et pour les répondants à notre consultation, en faisant abstraction de l'assistance et du soutien à ceux qui sollicitent les services gouvernementaux.

⁸ [Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail](#)

⁹ « [Mettre fin au harcèlement sexuel dans le cadre du travail : se donner les moyens pour agir, comité chargé d'analyser les recours en matière de harcèlement sexuel et d'agressions sexuelles au travail](#) », UQAM, mars 2023, section 7.3.3

Recommandation n°20

Afin d'être en adéquation avec l'objectif visé de l'attribution projetée, le SFPQ recommande d'ajouter à la fin du point 3 de la directive, des attributions spécifiques. « Il analyse, s'il y a lieu, les problèmes d'employabilité afin de rendre les prestataires aptes au travail, notamment en déterminant l'admissibilité à un programme, une mesure ou un service permettant une intégration à l'emploi ».

Il est vrai de dire que l'agent en prestations sociales analyse les problèmes d'employabilité. Toutefois, l'attribution caractéristique de cet emploi est, selon le syndicat, incomplète. En effet, une fois que l'agent a identifié le problème d'employabilité, il doit déterminer quel programme, mesure ou service permettra au prestataire de retrouver une aptitude à l'emploi, qui est nécessaire à son intégration au marché du travail. Il est important de souligner que la décision rendue par l'agent ne se traduit pas toujours par une aide financière.

Plusieurs attributions sont maintenant absentes du projet de directive des agents de prestations sociales, notamment :

- Le volet recouvrement;
- Le volet de résolution de problèmes, absent ou extrêmement réducteur;
- La coordination entre les régimes : imputation (répartition des coûts des déboursés à l'égard des différents régimes ou programmes);
- L'aide aux entreprises.

Recommandation n°21

Le SFPQ recommande de bonifier la directive des « agents en prestations sociales » afin d'y inclure les attributions de recouvrement, de résolution de problème, de coordination ou d'imputation aux différents régimes, et d'aide aux entreprises.

Lors de la cueillette d'informations auprès des personnes visées par la consultation, nous avons constaté un faible taux de participation de la part des agents de rentes, de retraites et d'assurances (208)¹⁰. Cela peut s'expliquer, notamment, par la difficulté qu'ils ont eue à s'identifier plus spécifiquement à l'une ou l'autre des catégories d'emplois, en fonction des tâches qu'ils réalisent actuellement.

De plus, nous nous interrogeons sur l'impact du regroupement proposé des corps d'emplois actuels, notamment concernant les agents de rente (208), les techniciens en santé (264) et les infirmières (226). Nous voyons un problème dans l'application de l'article 54 de la Loi sur l'équité salariale (LÉS). Dans son *Guide détaillé pour réaliser l'équité salariale et en évaluer le maintien*, la Commission indiquait notamment :

¹⁰ Consultation syndicale, SFPQ, automne 2023

« On considère que des emplois font appel à des qualifications semblables lorsqu'ils exigent, par exemple, des compétences, de l'expérience, une formation ou des connaissances similaires ».

Il nous apparaît difficile de prétendre qu'un DEC en soins infirmiers et un DEC en administration permettent d'acquérir des compétences, des aptitudes et des habiletés similaires. En ce sens, bien que les catégories d'emplois puissent être regroupées en classification, nous ne sommes pas convaincus qu'elles pourront l'être au sens de la L.É.S, aux fins d'assurer le maintien de l'équité salariale.

Nous souhaitons porter à votre attention qu'à notre avis, un groupe de salariés semble avoir été oublié dans le regroupement des emplois prévus quant au projet soumis au Syndicat. Nous faisons ici référence aux techniciens en administration (264) que l'employeur appelle « techniciens en santé », qui exercent, selon nous, les attributions caractéristiques du regroupement projeté.

Recommandation n°22

Le SFPQ recommande d'inclure les titulaires du corps d'emplois de « techniciens en administration / techniciens en santé » (264) à la directive projetée des « agents en prestations sociales »

CONCLUSION GÉNÉRALE

Bien que cela n'était pas mentionné dans le mandat de consultation, nous présumons que les concordances habituelles devront être faites. Notamment à la *Directive sur l'attribution de la rémunération des fonctionnaires (5-2-1-3)*, ainsi qu'à la *Directive concernant les emplois occasionnels de la fonction publique (1-3-3-1)*.

Nous croyons également que chaque personne salariée devrait voir sa description d'emploi (DE) mise à jour à la suite d'une telle refonte de la classification. Lorsque le classement est modifié, il est nécessaire que la définition des postes soit ajustée à la nouvelle réalité des catégories d'emplois. Le SCT devra faire un rappel à l'ensemble des M/O lors des intégrations, afin de s'assurer qu'ils tiennent à jour leur plan d'effectifs et la définition de leurs postes. Cette mise à jour devra être communiquée aux personnes salariées visées.

Comme les parties ne disposaient pas de toutes les informations nécessaires pour procéder à la détermination de la valeur relative des catégories d'emplois projetées, nous comprenons que le travail reste à faire. Selon ce qu'on nous a dit, nous pourrions envisager de réaliser cette portion quelque part au printemps 2024. Tout cela dépendra inévitablement de l'évolution du projet actuel.

En terminant, nous sommes d'avis que les situations d'employés hors échelles, à la fin de ces travaux, devront être évitées à tout prix. L'effet négatif de la diminution des conditions minimales d'admission sur la valeur relative des emplois ne doit pas se répercuter sur les employés déjà en place, qui sont fidèles et dévoués à la fonction publique du Québec. Ce serait contreproductif!

ANNEXE

Sommaire des recommandations

RECOMMANDATION N°1

En ce sens, le SFPQ recommande que les travaux de classification soient recentrés sur ceux prévus initialement à la lettre d'intention n°3 de la convention collective des fonctionnaires 2020-2023, dans un premier temps.

RECOMMANDATION N°2

Le SFPQ recommande également que les ajouts proposés au mandat soumis soient réalisés par étapes subséquentes, si l'employeur maintient sa volonté de les réaliser tels que présentés.

RECOMMANDATION N°3

Le SFPQ recommande que des mesures de mitigations soient prévues, afin de ne pas pénaliser les personnes visées lors de la scission des travaux, s'ils se prolongent au-delà du 1^{er} octobre 2024.

RECOMMANDATION N°4

Modifier l'attribution j) pour remplacer le terme « établit » par « participe » et retirer le terme « contrôle » afin d'éviter une contradiction avec les attributions du corps d'emplois de bibliotechnicien.

RECOMMANDATION N°5

Le SFPQ recommande d'inclure de la notion d'accueil des visiteurs aux agents de soutien administratif ainsi que de la notion de communication, en l'ajustant aux nouveaux modes de communications d'aujourd'hui, notamment le mode numérique.

RECOMMANDATION N°6

Le SFPQ recommande de maintenir un volet spécialiste à la classe principale des agents de soutien administratif.

RECOMMANDATION N°7

Que les conditions minimales d'admission de la nouvelle catégorie d'agents de soutien administratif soient réellement équivalentes.

RECOMMANDATION N°8

Offrir une réelle progression de carrière vers un emploi de niveau technique, en reconnaissant le diplôme en techniques de bureautique ou toutes autres techniques pertinentes, tel que le SFPQ et la CFP l'ont recommandé par le passé.

RECOMMANDATION N°9

Le SFPQ recommande de ne pas utiliser le terme « clientèle » dans le titre du corps d'emplois projeté. Nous proposons, par exemple, de nommer la catégorie « agents de soutien en services publics », ou même « agents de programmes gouvernementaux ».

RECOMMANDATION N°10

Le SFPQ recommande, comme à l'époque des travaux sur les familles d'emplois, que les titulaires ayant des attributions de renseignements ou d'assistance dans des domaines qui peuvent mener à des recours directs du public soient regroupés à une classe d'emplois de niveau technique.

RECOMMANDATION N°11

Le SFPQ recommande de bonifier le rôle des agents concernant notamment l'émission des permis et cartes, à la section III du projet de directive.

RECOMMANDATION N°12

Le SFPQ recommande de bonifier les attributions, afin d'inclure la notion de traitement des plaintes.

RECOMMANDATION N°13

Le SFPQ recommande de maintenir un volet spécialiste à la classe principale de « l'agent de service à la clientèle ».

RECOMMANDATION N°14

Le SFPQ recommande de revoir à la hausse les conditions minimales d'admission projetées pour ce corps d'emplois.

RECOMMANDATION N°15

Le SFPQ recommande de prévoir des mesures de mitigations pour les employés déjà en place, s'il maintient la diminution des conditions minimales d'admission à l'embauche.

RECOMMANDATION N°16

Le SFPQ recommande d'adresser les attributions caractéristiques des préposés au matériel (433-10) dans son projet de directive, ou de régler la situation de cette catégorie d'emploi à très court terme.

RECOMMANDATION N°17

Le SFPQ recommande de clarifier l'attribution « b », en y ajoutant la gestion du courrier sortant.

RECOMMANDATION N°18

Le SFPQ recommande l'ajout de la classe principale, et plus particulièrement le volet de chef d'équipe, au projet de directive d'auxiliaire administratif à faire adopter par le Conseil du trésor.

RECOMMANDATION N°19

En considérant que la prestation sociale offerte par les titulaires de la directive projetée n'est pas uniquement financière, mais également un service d'aide et d'accompagnement, le SFPQ recommande de bonifier la directive des « agents en prestations sociales » afin d'y inclure les attributions de relation d'aide.

RECOMMANDATION N°20

Afin d'être en adéquation avec l'objectif visé de l'attribution projetée, le SFPQ recommande d'ajouter à la fin du point 3 de la directive, des attributions spécifiques. « Il analyse, s'il y a lieu, les problèmes d'employabilité afin de rendre les prestataires aptes au travail, notamment en déterminant l'admissibilité à un programme, une mesure ou un service permettant une intégration à l'emploi ».

RECOMMANDATION N°21

Le SFPQ recommande de bonifier la directive des « agents en prestations sociales » afin d'y inclure les attributions de recouvrement, de résolution de problème, de coordination ou d'imputation aux différents régimes, et d'aide aux entreprises.

RECOMMANDATION N°22

Le SFPQ recommande d'inclure les titulaires du corps d'emplois de « techniciens en administration / techniciens en santé » (264) à la directive projetée des « agents en prestations sociales ».