



COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE
DE L'ENVIRONNEMENT

***REPRÉSENTANT(E) TECHNICO-
COMMERCIAL(E)***

***Résultat d'une analyse de profession
dans le secteur des infrastructures
urbaines et de l'environnement***

Novembre 2000

Équipe de production de l'analyse à la société Éduconseil inc.

Responsabilité du projet, production de la recherche, et rédaction du rapport

Gilbert Rousseau
Président

Collaboration à la rédaction du rapport

Lise Horth
Directrice générale

La reproduction en partie ou en totalité de ce document est possible à la stricte condition d'en mentionner la source. Une fiche-synthèse de ce projet ainsi que la version électronique du document sont disponibles à partir du site internet à l'adresse : www.csmoe.org.

Cette activité a été réalisée grâce à l'aide financière d'Emploi-Québec



ISBN - 2-922325-08-3
Dépôt légal – Bibl. nationale du Québec, 2000
Dépôt légal – Bibl. nationale du Canada, 2000

Novembre 2000

Équipe de suivi du projet au Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines (CERIU) et au Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement (CSMOE)

Responsabilité du projet

Serge A. Boileau
Adjoint à la direction générale
CERIU

Robert Ouellet
Directeur général
CSMOE

Participation aux travaux

Manon Cléroux, ing.
Coordonnatrice à la recherche
CERIU

Guy Roy
Conseiller
CSMOE

REMERCIEMENTS

Les membres de l'équipe de production de l'étude à la société Éduconseil tiennent à remercier chaleureusement M^{me} Manon Cléroux du Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines (CERIU) et M. Guy Roy du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie de l'environnement (CSMOE) pour leur collaboration efficace et soutenue tout au long des travaux de recherche. Ils tiennent également à remercier M. Serge A. Boileau qui a agi à titre de responsable du projet au CERIU et M. Robert Ouellet qui a agi à titre de responsable du projet au CSMOE. L'équipe a fort apprécié la confiance que ces personnes lui ont témoignée.

De plus, les membres de l'équipe de production de l'étude tiennent à exprimer leur reconnaissance envers les personnes qui ont participé aux travaux et qui, en même temps, ont permis de mettre au jour toutes les données utiles pour satisfaire aux exigences du mandat de l'étude. La disponibilité et la générosité de chacune d'entre elles méritent d'être signalées.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| PRÉSENTATION | 1 |
| 1 Le mandat et la méthode | 3 |
| 1.1 Les objectifs poursuivis | 3 |
| 1.2 Les activités mises en œuvre | 3 |
| 2 Le travail accompli et les compétences utiles | 7 |
| 2.1 L'inventaire des fonctions, des tâches et des activités | 7 |
| 2.2 Le profil des compétences selon les domaines de compétences | 17 |
| 3 L'évolution dans l'exercice de la profession | 27 |
| 3.1 Les conditions d'exercice de la profession | 27 |
| 3.2 Les besoins en matière de perfectionnement | 30 |
| ANNEXE Liste des personnes qui ont participé à l'étude | 33 |

PRÉSENTATION

Le présent rapport constitue le produit d'une étude relative à la mise au jour d'éléments de l'analyse de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement au Québec. Le rapport se divise en trois chapitres. Le premier décrit le mandat et la méthode suivie pour le concrétiser. Le deuxième expose le résultat de l'analyse en ce qui concerne, tout d'abord, le travail accompli par les représentantes et les représentants technico-commerciaux et, ensuite, les compétences que ces personnes doivent maîtriser pour accomplir leur travail. Le troisième chapitre fait état du résultat de l'analyse en ce qui a trait à l'évolution dans l'exercice de la profession, c'est-à-dire aux conditions d'exercice de la profession et aux besoins des représentantes et des représentants technico-commerciaux en matière de perfectionnement.

1 Le mandat et la méthode

Le présent chapitre est consacré à la description du mandat et de la méthode suivie pour le concrétiser. Il présente brièvement les objectifs poursuivis par le CERIU et le CSMOE dans la mise en œuvre de l'analyse. Ensuite, il expose les activités accomplies pour atteindre les objectifs fixés.

1.1 Les objectifs poursuivis

Les objectifs poursuivis par le CERIU et le CSMOE dans la présente analyse consistent à mettre au jour ce que recouvre l'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement, à savoir l'inventaire des fonctions, des tâches et des activités liées à l'exercice de la profession et le profil des compétences nécessaires à l'accomplissement du travail. Ils consistent également à mettre en lumière les besoins de perfectionnement des personnes qui exercent la profession à l'étude.

1.2 Les activités mises en œuvre

Pour satisfaire aux exigences du mandat, Éduconseil inc. a accompli un certain nombre d'activités de recherche, d'enquête et d'analyse. Les principales activités mises en œuvre sont les suivantes :

- déterminer, en collaboration avec les personnes-ressources du CERIU et du CSMOE, l'échantillon des personnes à consulter pour mettre au jour toutes les données utiles¹ ;
- préparer les guides utiles aux entrevues en profondeur à mener auprès des personnes qui exercent la profession à l'étude et auprès de celles qui supervisent leur travail;
- planifier le calendrier d'enquête (joindre les personnes visées, fixer le rendez-vous, leur transmettre le guide d'entrevue, etc.);
- mener les entrevues *en face à face* et *par téléphone*, et ce, entre le vendredi 4 février et le lundi 10 avril 2000² ;

¹. Notons que les personnes que nous avons sollicitées pour participer au projet ont été sélectionnées selon les critères de **diversité** et d'**exhaustivité** utilisés dans la construction d'échantillons représentatifs dans le cas de la collecte de données de nature qualitative. La **diversité** vise à ce que les personnes ou organismes retenus dans l'échantillon assurent la représentation des différentes situations (variables ou dimensions) pertinentes pour l'étude. Quant à l'**exhaustivité**, elle vise à ce que toutes les données propres à ces différentes situations soient mises au jour. C'est ce que l'on nomme la *saturation de l'objet*. Dans le cas présent, les variables se rapportent, notamment, au secteur ou segment visé, à la taille des entreprises, et à la fonction des personnes à consulter à l'intérieur des entreprises.

². La liste des personnes qui ont participé à l'étude est présentée en annexe.

- préparer une synthèse analytique sur les données recueillies au sujet de l'exercice de la profession à l'étude, en prenant en considération, le cas échéant, les éléments propres à un ou à des secteurs ou segments visés;
- établir l'inventaire des fonctions, des tâches et des activités liées à l'exercice de la profession, le profil des compétences, de même que les besoins soulevés dans l'analyse, en particulier en ce qui concerne les besoins de perfectionnement des personnes qui exercent la profession;
- préparer le *Document de travail* en vue de valider et de compléter, à l'aide de groupes de discussion, les éléments de l'analyse produite;
- faire l'analyse des données recueillies par l'intermédiaire du processus de validation et apporter les ajustements qui s'imposent au résultat de l'analyse;
- préparer une version provisoire du rapport de l'analyse et la transmettre, pour commentaires, au CERIU et au CSMOE;
- préparer la version définitive du rapport et la transmettre au CERIU et au CSMOE, sur support papier et sur support informatique.

Par ailleurs, pour produire les éléments de l'analyse de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement au Québec, et le faire en conformité avec les exigences du mandat, l'équipe de production de l'analyse à la société Éduconseil inc. s'est appuyée sur la méthode d'analyse de métier ou de profession en vigueur à Emploi-Québec³. À cet égard, il importe de présenter la définition des principaux concepts de ladite méthode, utilisés dans la présente analyse.

Le concept de fonction

L'exercice d'un métier ou d'une profession fait appel à des champs d'activité de travail propres à ce métier ou à cette profession, ou encore à des responsabilités confiées à la personne qui exerce ce métier ou cette profession. Ces champs d'activité de travail ou ces responsabilités correspondent aux fonctions du métier et de la profession. Les champs d'activité ou les responsabilités d'un métier et d'une profession regroupent un ensemble d'unités de travail liées entre elles soit par la nature du travail effectué (traitement de textes, service après-vente, accueil de la clientèle), soit selon les séquences de travail (conception, planification, organisation, surveillance, évaluation). C'est pourquoi la nature du travail et la séquence de travail constituent les références utiles à la définition d'une fonction. Chaque fonction liée à un métier ou à une profession donne lieu à un résultat ou à une production.

³. Il importe de dire qu'à la demande du CERIU et du CSMOE, elle s'est également appuyée sur le résultat d'une étude qu'elle avait produite en 1997 à propos de l'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* dans le secteur de l'électricité et de l'électronique et dans celui de la fabrication métallique industrielle.

Le concept de tâche

Une fonction se subdivise en plus petites unités de travail nommées tâches. Ces tâches sont liées entre elles et sont propres à une fonction. Une tâche correspond à une unité de travail structurée, autonome et observable. Une tâche a un début déterminé et une fin précise. Elle donne lieu à un résultat ou à une production. Dans l'exercice d'un métier ou d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat ou la production d'une tâche doit présenter une utilité particulière dans le processus de travail. Une tâche est une composante ou une subdivision importante d'un métier et d'une profession.

Le concept de compétence

La compétence constitue l'intégration fonctionnelle des savoirs liés à l'exercice d'un métier et d'une profession. Les savoirs correspondent ici au savoir-connaissance, au savoir-faire et au savoir-être.

Le concept de savoir-connaissance

Le savoir-connaissance se rapporte aux notions et aux concepts théoriques, techniques ou généraux, c'est-à-dire aux connaissances nécessaires à l'exercice d'un métier et d'une profession.

Le concept de savoir-faire

Le savoir-faire se rapporte aux aptitudes éprouvées, c'est-à-dire aux habiletés nécessaires à l'exercice d'un métier et d'une profession.

Le concept de savoir-être

Le savoir-être se rapporte aux comportements des personnes, utiles à l'exercice d'un métier et d'une profession. Ces comportements prennent racine dans les qualités individuelles des personnes⁴. »

Enfin, il importe de signaler que l'analyse d'un métier ou d'une profession permet de décrire l'éventail du possible au regard de l'exercice du métier ou de la profession à l'étude.

⁴. SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE. *Guide de production d'une analyse de métier ou de profession*, Québec, gouvernement du Québec, 1993, p. 2 - 2 - 2 - 6.

2 Le travail accompli et les compétences utiles

Pour présenter le résultat de l'analyse en ce qui concerne le travail accompli par les représentantes et les représentants technico-commerciaux dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement au Québec et les compétences que ces personnes doivent maîtriser pour accomplir leur travail, nous traitons des deux points suivants :

- l'inventaire des fonctions, des tâches et des activités;
- le profil des compétences selon les domaines de compétences.

2.1 L'inventaire des fonctions, des tâches et des activités

Dans la production d'une analyse de profession, les éléments fondamentaux de l'analyse constituent les fonctions et les tâches associées aux fonctions¹. Il s'agit d'établir l'état de la situation relative à l'exercice de la profession, selon les différentes situations de travail. C'est pourquoi, bien que l'exécution de certaines fonctions et de certaines tâches puisse être plus ou moins fréquente dans telle ou telle situation de travail, toutes les fonctions et toutes les tâches liées à l'exercice de la profession, au Québec et au moment de l'analyse, doivent être répertoriées dans l'inventaire produit à ce sujet. À cet égard, il faut voir que cet inventaire constitue le **champ du possible** au regard de l'exercice d'une profession et qu'il consiste, en quelque sorte, en une représentation type du travail accompli dans l'exercice de la même profession. Aussi une personne qui exerce la profession n'est-elle pas nécessairement appelée à accomplir toutes les fonctions, toutes les tâches et toutes les activités repérées au cours de l'analyse. En conséquence, un tel inventaire ne peut être comparé à la description d'un emploi. Toutefois, il peut servir comme référence pour la définition d'un poste.

Par ailleurs, bien que le découpage d'une profession selon ses fonctions, ses tâches et ses activités représente une des dimensions essentielles à l'établissement de la vue d'ensemble de l'exercice de la profession visée, il n'en demeure pas moins que cela constitue le résultat d'un exercice théorique. En effet, dans la pratique, la plupart des fonctions, des tâches et des activités sont effectuées conjointement et elles s'imbriquent les unes dans les autres.

En ce qui concerne l'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement, il y a lieu d'attirer l'attention sur le fait suivant. Les situations d'exercice de la profession sont multiples et diversifiées, et ce, aussi bien en ce qui concerne les ressources mises à la disposition des personnes pour accomplir leur travail, qu'en ce qui a trait à l'organisation même du travail au sein de l'entreprise. Toutefois, à la suite d'une

¹. À ce sujet, il est utile de se reporter à la définition des concepts de *fonction* et de *tâche* présentée dans la seconde section du premier chapitre. De plus, il faut savoir qu'une tâche se subdivise en plus petites unités de travail. Cette subdivision de la profession se nomme *activité*. Les activités regroupent donc un ensemble d'éléments qui se rapportent au travail accompli dans l'exercice d'une profession.

enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de représentantes et de représentants technico-commerciaux², nous pouvons établir la vue d'ensemble de ce que recouvre l'exercice de la profession dans les entreprises des secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement.

Ainsi, il est intéressant de savoir que l'analyse nous permet d'affirmer que l'accomplissement du travail de représentation technico-commerciale ne varie pas de manière significative, selon les secteurs d'activité économique visés par l'étude, à savoir le secteur des infrastructures urbaines et celui de l'environnement. En effet, le résultat de l'analyse démontre que les éléments qui peuvent avoir une incidence sur l'importance de l'exercice de telle ou telle fonction et de telle ou telle tâche sont, notamment, le type de produits et de services offerts, et la taille de l'entreprise. Puisque la taille de l'entreprise influe sur l'importance du service des ventes, sur l'organisation du travail et sur le type de poste occupé par les personnes, il est utile de préciser qu'elle influe obligatoirement sur l'exercice des fonctions et des tâches. À titre d'exemple, lorsque le produit ou le service à vendre est un produit ou un service standard ou, encore, lorsque le produit ou le service à vendre doit être conçu sur mesure pour répondre à des besoins particuliers d'une entreprise cliente, la représentante ou le représentant accomplit, de manière plus systématique, les tâches liées aux prescriptions techniques du produit. De même, l'importance du service des ventes d'une entreprise a une incidence sur les tâches exercées par la représentante ou le représentant au sujet de la préparation des soumissions.

Dans le même ordre d'idées, notons que, dans l'exercice actuel de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial*, certaines représentantes ou certains représentants occupent des fonctions de direction dans l'entreprise (il arrive même que ces personnes soient propriétaires de l'entreprise). Dans ce cas, les personnes visées peuvent être appelées à accomplir toutes les fonctions et toutes les tâches répertoriées et, en particulier, celles liées à l'exécution d'activités administratives. Par contre, certaines représentantes et certains représentants peuvent se consacrer essentiellement au processus de promotion des produits et services de l'entreprise qui, faut-il le mentionner, caractérise la profession.

L'analyse des données recueillies révèle donc que les représentantes et les représentants technico-commerciaux dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement exercent cinq fonctions, à savoir : *Maintien et prospection du marché*; *Promotion des produits et des services de l'entreprise*; *Contribution aux activités de liaisons entre l'entreprise et le client*; *Soutien technique auprès de l'entreprise et des clients*; *Exécution d'activités administratives*. Aux cinq fonctions répertoriées, sont associées dix-sept tâches, lesquelles sont présentées ci-dessous.

-
- Fonction 1 *Maintien et prospection du marché.*
- 1.1 *Entretenir les relations auprès des entreprises clientes.*
 - 1.2 *Cibler le marché potentiel.*
 - 1.3 *Établir les caractéristiques des entreprises sélectionnées.*

². Notons que les appellations d'emploi comme *représentante ou représentant, représentante ou représentant technique, représentante ou représentant technique des ventes, représentante ou représentant commercial*, de même que *conseillère ou conseiller commercial* sont également utilisées.

-
- Fonction 2 Promotion des produits et des services de l'entreprise.
- 2.1 *Présenter les produits et les services offerts par l'entreprise.*
 - 2.2 *Analyser les besoins du client.*
 - 2.3 *Analyser l'offre potentielle des entreprises concurrentes en fonction des projets.*
 - 2.4 *Évaluer la rentabilité du projet pour l'entreprise.*
 - 2.5 *Contribuer à la présentation d'une proposition provisoire au client.*
 - 2.6 *Présenter la soumission finale au client.*
- Fonction 3 Contribution aux activités de liaison entre l'entreprise et le client.
- 3.1 *Transmettre les renseignements utiles à l'entreprise et au client.*
 - 3.2 *Faire le suivi des renseignements transmis.*
- Fonction 4 Soutien technique auprès de l'entreprise et des clients.
- 4.1 *Soutenir l'entreprise par son apport technique et commercial, le cas échéant.*
 - 4.2 *Apporter un soutien technique aux clients.*
 - 4.3 *Produire des documents techniques et commerciaux ou, encore, traduire dans une autre langue des documents techniques et commerciaux.*
 - 4.4 *Assurer son ressourcement professionnel.*
- Fonction 5 Exécution d'activités administratives.
- 5.1 *Gérer les dossiers des clients.*
 - 5.2 *Accomplir des tâches liées à la gestion des ressources humaines et à l'administration générale de l'entreprise, le cas échéant.*
-

De manière plus détaillée, examinons l'inventaire des fonctions, des tâches et des activités liées à l'exercice de la profession, y compris le résultat attendu des fonctions et des tâches.

Inventaire des fonctions, des tâches et des activités liées à la profession
Représentante ou représentant technico-commercial

Fonction, tâche, activité

FONCTION 1 MAINTIEN ET PROSPECTION DU MARCHÉ

Résultat attendu : Le maintien de la clientèle existante et l'élargissement du répertoire des clients potentiels pour l'entreprise.

Tâche 1.1 Entretenir les relations auprès des entreprises clientes.

Résultat attendu : Le maintien de la fidélité des entreprises clientes.

- Communiquer avec les entreprises clientes (contacts téléphoniques, courrier électronique, visites).
- Présenter aux entreprises clientes de nouveaux produits et services, et des produits et services adaptés à leurs besoins (produits améliorés).
- Organiser des rencontres sociales (repas au restaurant, spectacles sportifs ou culturels) ou des activités sociales, corporatives et sportives avec les entreprises clientes (parties d'huîtres, clubs corporatifs, associations, tournois de golf).

Tâche 1.2 Cibler le marché potentiel.

Résultat attendu : L'établissement de contacts avec les clients potentiels.

- Repérer les entreprises avec lesquelles prendre contact (à l'aide des appels d'offres et des annonces publicitaires publiées dans les journaux et dans les magazines).
- Sélectionner les entreprises selon un ordre de priorité établi en fonction du potentiel de vente des produits ou des services.
- Communiquer avec les entreprises (à l'aide du téléphone, de l'ordinateur, ou d'une visite sur les lieux).
- Représenter l'entreprise à des foires commerciales, à des expositions, à des séminaires régionaux (donner des conférences, faire des présentations externes).
- Créer ou établir un réseau de personnes clés (liens avec des hauts dirigeants d'entreprise, des consultants, des firmes de génie-conseil, le milieu financier et légal).

Tâche 1.3 Établir les caractéristiques des entreprises sélectionnées.

Résultat attendu : La connaissance accrue du marché potentiel.

- Étudier la gamme de produits utilisés par les entreprises et les caractéristiques de ces dernières (type de production, matériaux, solvabilité, réputation de l'entreprise).
- Étudier les spécialités des entreprises (conception, acquisition, assurance-qualité, finances).
- Étudier l'offre des produits et services des entreprises concurrentes.
- Choisir la documentation et le matériel utiles.
- Préparer des documents.
- Échanger de l'information sur les produits et les services de l'entreprise.
- Évaluer la nécessité de recourir à de la formation avant de visiter les entreprises ou, encore, de s'adjoindre une autre personne experte au moment de la visite.

FONCTION 2 PROMOTION DES PRODUITS ET DES SERVICES DE L'ENTREPRISE

Résultat attendu : La vente d'un produit ou d'un service à l'entière satisfaction du client et en fonction des objectifs de vente et de rentabilité de l'entreprise.

Tâche 2.1 Présenter les produits et les services offerts par l'entreprise.

Résultat attendu : L'intérêt marqué du client à l'endroit du produit ou du service offert.

- Planifier le calendrier des visites dans les entreprises en fonction de la distribution géographique et du budget.
- Transporter la documentation et le matériel nécessaires.
- Rencontrer le client dans son entreprise.
- S'assurer d'établir un contact avec toutes les personnes visées dans l'entreprise du client.
- Offrir au client les produits et services de l'entreprise (donner et échanger de l'information sur l'histoire de l'entreprise et sur les produits et services, et donner des prix).

- Persuader le client d'acheter les produits et services de l'entreprise (le convaincre que son produit est le meilleur, tenter d'amener le client à ne pas formuler d'appels d'offres).

Tâche 2.2 Analyser les besoins du client.

Résultat attendu : La clarification des besoins du client.

- Prendre connaissance des besoins du client (recevoir une demande de prix, un devis, lire la soumission).
- Analyser le devis présenté par le client (dessins, spécifications techniques du produit ou du service, applications, aspects commerciaux, exigences particulières).
- Faire une évaluation provisoire du prix à proposer à l'entreprise cliente.
- Communiquer avec le client pour recevoir de plus amples renseignements sur ses besoins.

Tâche 2.3 Analyser l'offre potentielle des entreprises concurrentes en fonction des projets.

Résultat attendu : Les données utiles pour déterminer la stratégie d'ensemble de la présentation de la soumission.

- Repérer les entreprises concurrentes qui peuvent présenter une soumission.
- Évaluer les ressources financières, humaines, techniques et matérielles dont disposent les entreprises concurrentes et qui sont nécessaires à la réalisation du projet (équipement, temps de production, compétences, association ou sous-traitance possibles).
- Évaluer l'aspect commercial et légal du projet pour les entreprises concurrentes.
- Évaluer la capacité des entreprises concurrentes à fabriquer le type de produit ou à offrir le type de service en fonction des ressources disponibles et des spécifications du client (date de livraison).
- Évaluer l'importance et la rentabilité du projet pour les entreprises concurrentes (les enjeux de l'obtention du contrat).

Tâche 2.4 Évaluer la rentabilité du projet pour l'entreprise.

Résultat attendu : La maîtrise des données utiles pour décider de présenter ou non une soumission au client et pour déterminer la stratégie à adopter.

- Évaluer les ressources financières, humaines, techniques et matérielles nécessaires à la réalisation du projet (équipement, temps de production, compétences, association ou sous-traitance possibles).
- Évaluer l'aspect commercial et légal du projet.
- Évaluer la capacité de l'entreprise à fabriquer le type de produit ou à offrir le type de service en fonction des ressources disponibles et des spécifications du client (date de livraison).
- Évaluer la pertinence du projet pour l'entreprise.
- Convaincre, au besoin, la direction de l'entreprise à investir les ressources et les efforts pour obtenir le contrat.

Tâche 2.5 Contribuer à la présentation d'une proposition provisoire au client.

Résultat attendu : L'invitation par le client à formuler une soumission définitive.

- Échanger avec le client sur le design du produit ou sur la manière d'offrir le service.
- S'assurer que le produit ou le service répond aux besoins du client.
- Établir ou, encore, voir à faire établir un prix de production pour le produit ou le service.
- Préparer la proposition provisoire.
- Transmettre la proposition provisoire au client.
- Communiquer avec le client pour assurer le suivi du projet.

Tâche 2.6 Présenter la soumission finale au client.

Résultat attendu : L'obtention du contrat.

- Préparer les documents pertinents liés aux clauses du contrat à acheminer aux membres de l'équipe de production.
- Prévoir, avec le client, les activités de production du produit ou du service en fonction du temps disponible.
- Transmettre, le cas échéant, les renseignements utiles aux membres de l'équipe du marketing et de l'ingénierie de conception.

- Négocier avec les membres de l'équipe de production en vue d'assurer la fabrication du produit ou la prestation du service dans le délai prévu avec le client.
- Préparer la soumission à partir des indications données par les membres de l'équipe du marketing et de l'ingénierie de conception.
- Prendre contact avec le client en vue d'échanger avec lui sur les éléments de la soumission (caractéristiques du service, matériaux, qualité, finition, prix, calendrier, etc.).
- Échanger de nouveau sur les éléments de la soumission, avec les membres de l'équipe du marketing et de l'ingénierie de conception.
- Rédiger la soumission conformément aux exigences du client.
- Communiquer avec le client afin de suivre l'évolution du traitement de la soumission (compétiteurs, points forts et points faibles, prix, décision).

FONCTION 3 CONTRIBUTION AUX ACTIVITÉS DE LIAISON ENTRE L'ENTREPRISE ET LE CLIENT

Résultat attendu : Le déroulement efficace des activités liées à la conception, à la production, à la livraison et à l'installation du produit ou, encore, à la prestation du service (respect des clauses du contrat).

Tâche 3.1 Transmettre les renseignements utiles à l'entreprise et au client.

Résultat attendu : La compréhension commune des éléments du projet.

- Se tenir au courant du déroulement des étapes de production du produit ou du service selon les clauses du contrat.
- Négocier, avec le client, tout élément de modification aux clauses du contrat.
- Agir, le cas échéant, comme intermédiaire entre des architectes ou ingénieures et ingénieurs québécois et des gestionnaires de projets outre-frontières, visés par le projet.

Tâche 3.2 Faire le suivi des renseignements transmis.

Résultat attendu : Un produit conforme aux attentes du client.

- Échanger l'information, à l'occasion de réunions, avec les membres de l'équipe de production.

- Faire circuler l'information entre les personnes visées dans l'entreprise, entre les personnes visées chez le client, et entre les personnes visées dans l'entreprise et chez le client.
- S'assurer que les gestionnaires visés sont informés tout au long du projet.
- Convaincre les gestionnaires visés d'intervenir en cas de problème.

FONCTION 4 SOUTIEN TECHNIQUE AUPRÈS DE L'ENTREPRISE ET DES CLIENTS

Résultat attendu : L'expertise technique mise à contribution au développement de l'entreprise.

Tâche 4.1 Soutenir l'entreprise par son apport technique et commercial, le cas échéant.

Résultat attendu : La contribution à l'amélioration des produits et des services de l'entreprise de même qu'à celle des compétences du personnel sur le plan technique.

- Contribuer à la conception du produit (design) ou, encore, à celle du service.
- Contribuer à la production du dessin, le cas échéant.
- Agir à titre de ressource-conseil auprès des ingénieures ou des ingénieurs.
- Donner de la formation aux représentantes ou aux représentants des ventes et à d'autres membres du personnel du service des ventes (entraîner, encadrer, conseiller).
- Assister des membres de l'équipe de l'entreprise au besoin.

Tâche 4.2 Apporter un soutien technique aux clients.

Résultat attendu : Un service technique adapté aux besoins des clients, lequel fait la réputation de l'entreprise.

- Agir à titre de ressource-conseil auprès du client (renseigner sur les services nécessaires, sur la manière de faire, sur les matériaux à utiliser, sur les calculs, sur les prix, etc.).
- Conseiller le personnel de l'entreprise au moment de l'installation du produit ou de la prestation du service.
- Examiner les problèmes soulevés par le client.
- S'assurer que les problèmes soient réglés.

Tâche 4.3 Produire des documents techniques et commerciaux ou, encore, traduire dans une autre langue des documents techniques et commerciaux.

Résultat attendu : Des documents techniques et commerciaux produits ou traduits selon la terminologie d'usage.

- Rédiger des documents techniques et commerciaux et, le cas échéant, traduire des documents techniques et commerciaux.
- Adapter le contenu des documents techniques et commerciaux, le cas échéant.
- Approuver les textes à produire, le cas échéant.

Tâche 4.4 Assurer son ressourcement professionnel.

Résultat attendu : L'amélioration continue de son expertise.

- Se tenir au courant des aspects liés au développement des produits, des services, des procédés, des outils et des matériaux; au changement dans le marché; au changement dans les habitudes des clients.
- Suivre des cours offerts par l'entreprise ou tout autre organisme (usine, université, fournisseur).
- Participer à des séminaires, à des colloques, à des présentations techniques de produits.
- Poursuivre des études en vue d'assurer sa progression dans la carrière.
- Maîtriser l'utilisation de divers logiciels pertinents à l'exercice de la profession.

FONCTION 5 EXÉCUTION D'ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

Résultat attendu : La contribution à des fonctions de direction et de contrôle.

Tâche 5.1 Gérer les dossiers des clients.

Résultat attendu : La mise à jour des renseignements utiles à l'augmentation du volume des ventes.

- Préparer un dossier sur chaque client.
- Tenir à jour les listes de clients.
- Faire le bilan des ventes en fonction des produits.
- Rédiger un rapport d'activités (les commandes reçues et perdues, le type d'activités accomplies, l'influence des activités politiques et économiques sur les produits et

services représentés, la somme des ventes, le changement de personnel, l'évaluation du prix, la clientèle).

- Intégrer les renseignements dans une banque de données informatisées.
- Présenter le rapport des activités aux membres de la direction de l'entreprise, à l'occasion de rencontres ou à l'aide de documents écrits.
- Préparer le plan d'affaires annuel.

Tâche 5.2 Accomplir des tâches liées à la gestion des ressources humaines et à l'administration générale de l'entreprise, le cas échéant.

Résultat attendu : Une contribution à la gestion des ressources humaines et à l'administration générale de l'entreprise.

- Contribuer à la perception des comptes en souffrance.
- Contribuer au développement des ressources humaines (encadrement, formation, évaluation).
- S'assurer de la participation active des représentantes et des représentants à des congrès.
- Contribuer à l'établissement et au respect des différents standards de ses produits et services en vue de satisfaire aux normes de mise en œuvre d'un programme de qualité.

2.2 Le profil des compétences selon les domaines de compétences

L'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement suppose la maîtrise d'un ensemble de compétences, lesquelles regroupent des savoirs-connaissances, des savoir-faire et des savoir-être liés à différents domaines de compétences. Les six domaines de compétences en cause sont : le *domaine des ressources (financières, humaines, liées au temps)*; le *domaine des systèmes*; le *domaine de la technologie*; le *domaine de l'environnement*; le *domaine des relations entre les personnes*; le *domaine de l'information*. Voyons les compétences propres à l'exercice de la profession, selon les domaines de compétences en cause.

Toutefois, avant d'exposer le profil des compétences selon les domaines de compétences, propre à l'exercice de la profession, il y a lieu de faire état de ce que recouvrent, pour l'essentiel, le contexte de travail et les ressources des représentantes et des représentants technico-commerciaux dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement. Ainsi, l'**environnement physique de travail** de la représentante ou du représentant technico-commercial est particulier. En effet, bien que les personnes

qui exercent la profession travaillent habituellement dans un bureau fermé ou semi-fermé fourni par l'entreprise qui les embauche, elles sont appelées à faire de la représentation dans les différentes régions du Québec; dans les autres provinces canadiennes, notamment l'Ontario et les Provinces maritimes; et, parfois, elles doivent se déplacer dans des États américains ou ailleurs dans le monde. Cela les oblige, notamment, à utiliser l'automobile ou l'avion pour les déplacements, ce qui les expose à plus de risques au regard des accidents liés à l'utilisation des moyens de transport. Les déplacements fréquents et sur de longues distances soumettent les personnes qui font de la représentation technico-commerciale à un horaire de travail irrégulier, lequel peut influencer sur leur qualité de vie, en général³. En outre, compte tenu de l'importance du temps consacré à voyager pour faire de la représentation, cela suppose une très bonne organisation du travail et une très bonne gestion de son temps de travail.

En ce qui a trait à la santé et à la sécurité des personnes, l'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement ne comporte pas vraiment de risques pour la santé et la sécurité. Selon la spécialité de l'entreprise d'appartenance, les représentantes et les représentants technico-commerciaux peuvent être appelés à visiter des usines ou des chantiers de construction (entreprise, municipalité). Dans ces situations particulières, les personnes doivent respecter les règles de sécurité en vigueur dans les lieux visités. Par ailleurs, les représentantes et les représentants à l'emploi d'entreprises spécialisées dans le nettoyage industriel et dans le nettoyage de sites contaminés par des matières résiduelles dangereuses, le transport de ces matières, etc., peuvent être amenés à se rendre sur des lieux qui comportent certains risques pour la sécurité et la santé des personnes (espaces clos, etc.). Dans ces situations particulières, les personnes doivent connaître et appliquer les règles de sécurité appropriées à chaque situation.

Par ailleurs, l'**environnement organisationnel du travail** des représentantes et des représentants technico-commerciaux suppose que les personnes soient en relation constante avec un ensemble d'autres personnes en vue de les solliciter ou, encore, de les informer sur les produits ou les services de l'entreprise, ou de participer avec celles-ci à des activités à caractère social. Parmi les catégories de personnes en cause, mentionnons : les gestionnaires et les personnes-ressources dans les municipalités et les entreprises clientes, les collègues, les gestionnaires de l'entreprise d'appartenance, les personnes qui visitent le kiosque d'information de l'entreprise dans les salons ou autres lieux de promotion. De plus, en lien avec l'obligation de voyager et aussi de travailler à l'extérieur de l'entreprise, l'environnement organisationnel de travail suppose également que les représentantes et les représentants fassent preuve d'une grande autonomie dans leur travail. En effet, la personne doit assurer sur un territoire donné, d'une part, la vente des produits ou des services de l'entreprise et, d'autre part, le suivi auprès de la clientèle, et ce, parfois avec un minimum d'encadrement de la part de l'entreprise. À cet égard, la personne est responsable de la gestion de l'organisation de son travail et, de ce fait, de la gestion de son temps de travail. Aussi la charge de travail et l'intensité du travail peuvent-elles être déterminées par la personne elle-même. Un trop grand investissement dans la tâche, ou le travail compulsif, de la part de la personne (ambition, pression économique, etc.), peut provoquer l'épuisement professionnel ou, encore, affecter la qualité de vie. En somme, l'environnement organisationnel de travail fait que les personnes qui exercent la profession doivent supporter une certaine tension au jour le jour relativement au volume des ventes (succès, échec, etc.), aux décisions à prendre, aux négociations

³ Le temps consacré aux déplacements pour visiter les municipalités ou les entreprises clientes peut représenter plus de 50,0 p. 100 du temps de travail des représentantes et des représentants technico-commerciaux.

à faire avec telle ou telle personne (maîtrise de soi, etc.), et aux nombreux kilomètres à parcourir. L'exercice de la profession comporte donc une source de stress, laquelle est considérée importante par certaines personnes.

Parmi les **ressources** les plus importantes d'une représentante ou d'un représentant technico-commercial, mentionnons sa personnalité, la personne qui supervise son travail et ses collègues des différents services de l'entreprise, ses connaissances techniques⁴ et du marché, l'ordinateur, les différentes sources d'information, les outils de gestion et de promotion, et l'automobile ou l'avion. En ce qui a trait à l'utilisation de l'ordinateur, il importe de signaler ce qui suit. Les modes d'utilisation de l'ordinateur comme outil de travail ont évolué au cours des dernières années. Certes, les applications bureautiques de l'ordinateur font partie du quotidien de la plupart des représentantes et des représentants technico-commerciaux (traitement de textes, chiffrier, gestionnaire de bases de données, etc.). Par surcroît, pour certaines représentantes ou certains représentants, l'ordinateur constitue un outil de travail dans le domaine de la spécialité de l'entreprise et est utile à des applications sur le plan technique (conception assistée par ordinateur, dessin assisté par ordinateur, etc.). Par ailleurs, au cours des dernières années, ce sont les applications de l'ordinateur liées au domaine des télécommunications qui ont le plus contribué à modifier le travail de certaines représentantes et de certains représentants technico-commerciaux. À cet égard, l'ordinateur, au même titre que le téléphone, devient un outil de travail qui permet de réaliser une économie de temps dans la mesure où il permet de communiquer rapidement et en tout temps avec les personnes à joindre, et de leur transmettre sans délai des documents ou, encore, d'en recevoir d'elles. Ce moyen de communication est jugé particulièrement efficace par les personnes qui ont la responsabilité de faire de la représentation technico-commerciale sur un très grand territoire, notamment pour maintenir un contact régulier avec les entreprises clientes. Enfin, les applications sans cesse renouvelées de l'ordinateur au domaine des télécommunications favorisent le développement du télétravail comme mode d'organisation du travail pour les représentantes et les représentants technico-commerciaux. À ce sujet, signalons que des entreprises ont développé, ou sont en voie de le faire, un réseau de communication appelé *intranet*, lequel permet au personnel de l'entreprise d'avoir accès en tout temps aux bases de données de l'entreprise, et ce, à l'aide de leur ordinateur personnel.

Enfin, pour illustrer le profil des compétences selon les domaines de compétences, propre à l'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial*, il importe de mentionner que le regroupement de l'ensemble des savoirs-connaissances, des savoir-faire et des savoir-être sous les domaines de compétences est un exercice qui vise à faire ressortir tous les domaines de compétences mis à contribution dans l'exercice d'une profession. Il importe également de préciser que, parmi les savoirs liés à l'exercice de la profession, certains peuvent être associés à plus d'un domaine de compétences. Toutefois, le choix de les associer à tel domaine plutôt qu'à un autre est appuyé sur la situation d'ensemble de l'utilisation de ces savoirs dans l'accomplissement du travail.

Examinons maintenant, dans les encadrés qui suivent, ce en quoi consiste l'ensemble des savoirs associés à chaque domaine de compétences liées à l'exercice de la profession.

⁴. Il importe de signaler que le degré utile des connaissances techniques des personnes qui exercent la profession varie selon la spécialité de l'entreprise et la nature des produits et services qu'elle offre.

Le profil des compétences selon les domaines de compétences

DOMAINE DES RESSOURCES ...

– *Financières*

Savoirs-connaissances

Connaître les prix des services, des matériaux, des produits et du matériel disponibles sur le marché.
Avoir une connaissance des techniques de gestion des ressources financières.
Maîtriser les techniques de préparation de soumissions.

Savoir-faire

Être capable de gérer ses dépenses et de respecter les limites du budget alloué pour les frais de représentation.
Être capable de préparer des soumissions.

Savoir-être

Être une personne ordonnée.
Être une personne organisée.

– *Humaines*

Savoirs-connaissances

Avoir une connaissance des techniques de gestion des ressources humaines.
Connaître les sources de perfectionnement et de ressourcement disponibles.

Savoir-faire

Être capable d'appliquer les techniques de gestion des ressources humaines.
Savoir écouter.
Savoir communiquer.
Être capable de repérer les sources de perfectionnement et de ressourcement pertinentes.

Savoir-être

Avoir de l'entregent.
Faire preuve de patience.
Faire preuve de tolérance.

– *Liées au temps*

Savoirs-connaissances

Connaître les techniques de planification du travail.

Savoir-faire

Être capable de gérer son temps.

Être capable de gérer ses priorités.

Savoir-être

Être une personne organisée.

Être une personne ponctuelle.

DOMAINE DES SYSTÈMES

Savoirs-connaissances

Connaître les différents systèmes organisationnels des entreprises.

Connaître la structure du marché.

Avoir une connaissance fonctionnelle des études de marché sur les produits et les services.

Avoir une connaissance de l'histoire de l'entreprise d'appartenance.

Maîtriser les connaissances en marketing et en vente.

Avoir une connaissance des logiciels utilisés en gestion et en télécommunication (logiciel traitement de textes, chiffrier, logiciel de gestion de bases de données, logiciel de présentation [*Powerpoint*, etc.], logiciel de gestion de projet, logiciel de gestion des dossiers des clients, etc.) et, le cas échéant, de logiciels en conception.

Connaître les normes relatives au travail de même que les lois, les normes et les règlements relatifs à la santé et à la sécurité au travail, à l'environnement, au commerce international, etc.

Avoir une bonne connaissance des secteurs d'activité économique (notamment des entreprises concurrentes) touchés par l'activité de l'entreprise d'appartenance.

Avoir une bonne connaissance des techniques de l'analyse financière.

Avoir une bonne connaissance des modes de financement des ventes (crédit-bail, etc.).

Savoir-faire

Être capable d'utiliser diverses techniques de vente.

Être capable de travailler avec un ordinateur et des logiciels.

Être capable de remplir des contrats de vente.

Être capable de repérer les appels d'offres.

Être capable d'évaluer les besoins du client (lire les dessins, etc.).

Être capable d'évaluer une situation rapidement.

- Être capable de prendre une décision rapidement.
- Être capable de s'adapter à des situations changeantes.
- Être capable de faire l'analyse des données relatives aux ventes et de définir une stratégie appropriée.
- Être capable d'utiliser le résultat d'études de marché sur les produits et les services.
- Être capable d'établir des prévisions de ventes.
- Être capable d'obtenir l'information utile à la réalisation d'un projet.

Savoir-être

- Avoir une attitude positive.
- Être une personne ordonnée.
- Être une personne organisée.
- Faire preuve de dynamisme.
- Être une personne autonome.
- Faire preuve de coopération.
- Être une personne créative.
- Faire preuve de persévérance (savoir gagner et savoir perdre).
- Avoir l'esprit de compétition.

DOMAINE DE LA TECHNOLOGIE

Savoirs-connaissances

- Avoir des notions relatives à un ou plusieurs domaines de connaissances rattachés au secteur d'activité de l'entreprise d'appartenance.
- Avoir une connaissance des techniques de production utilisées dans le secteur d'activité de l'entreprise d'appartenance.
- Avoir une connaissance fonctionnelle des propriétés des matériaux, des produits et du matériel disponibles sur le marché.
- Connaître les matériaux, les produits et le matériel disponibles sur le marché.

Savoir-faire

- Être capable d'évaluer à l'entreprise de la cliente ou du client la faisabilité d'un projet.
- Être capable d'échanger sur des éléments techniques liés au design, au dessin, aux matériaux et aux produits.
- Être capable de se représenter le lieu d'utilisation de la pièce fabriquée.
- Être capable d'évaluer la faisabilité d'une pièce.

Savoir-être

- Être une personne perspicace.
- Faire preuve de jugement.

DOMAINE DE L'ENVIRONNEMENT*Savoirs-connaissances*

Connaître les règles relatives à la santé et à la sécurité au travail.
Connaître le code de la route et les règles relatives à la sécurité en automobile.

Savoir-faire

Être capable d'appliquer les règles relatives à la santé et à la sécurité au travail.
Être capable de conduire une automobile en fonction du respect du code de la route.
Être capable de gérer son stress.

Savoir-être

Faire preuve de prudence.
Être une personne respectueuse des règlements sur la santé et la sécurité au travail.
Être une personne respectueuse des lois et règlements associés à la conduite automobile.
Savoir anticiper sur les risques.
Être une personne vigilante à l'égard de sa santé.

DOMAINE DES RELATIONS ENTRE LES PERSONNES*Savoirs-connaissances*

Avoir des connaissances en psychologie.
Avoir une connaissance de la diversité sociale et culturelle (mœurs, règles de civilité, etc.) des peuples.

Savoir-faire

Être capable d'établir une relation significative avec les personnes sur les plans personnel et professionnel.
Être capable d'établir une relation interpersonnelle étroite avec la cliente ou le client.
Être capable de cerner rapidement la personnalité, le tempérament, les valeurs et les champs d'intérêt des clientes et des clients.
Être capable de s'adapter à la personnalité de la cliente ou du client.
Être capable d'interagir avec des personnes d'origine culturelle et de catégories professionnelles différentes.
Être capable de transmettre ses connaissances dans une situation de formation.
Être capable de dire non au bon moment et de la bonne manière dans un contexte de négociation.

Savoir-être

Faire preuve de discrétion.
 Faire preuve de professionnalisme.
 Être une personne responsable.
 Faire preuve de diligence.
 Faire preuve de simplicité.
 Avoir confiance en soi.
 Inspirer confiance.
 Faire preuve de diplomatie.
 Faire preuve de tact.
 Faire preuve de franchise.
 Être une personne honnête.
 Être une personne flexible.
 Faire preuve d'humilité.
 Faire preuve de relativisme culturel et social.
 Avoir une présentation physique soignée.
 Avoir le sens de l'humour.

DOMAINE DE L'INFORMATION
Savoirs-connaissances

Avoir des connaissances dans la gestion de documents.
 Connaître les sources de documentation.
 Maîtriser le vocabulaire technique propre au secteur d'activité de l'entreprise d'appartenance.
 Avoir une connaissance fonctionnelle des techniques de présentation pédagogique de l'information (dépliant, notice technique, conférence, etc.).
 Maîtriser la langue française parlée et écrite.
 Maîtriser la langue anglaise parlée et écrite.
 Maîtriser une autre langue que le français et l'anglais.
 Avoir des connaissances générales sur l'actualité.

Savoir-faire

Être capable de discerner l'information utile à son travail.
 Être capable de faire une synthèse analytique de l'information (vulgarisation).
 Être capable de livrer l'information utile aux différentes personnes dans l'entreprise, dans l'entreprise cliente, ou ailleurs (congrès, colloque, salon, conférence, etc.).
 Être capable de traduire dans une autre langue de l'information écrite.
 Être capable de s'exprimer dans un français correct.
 Être capable de s'exprimer dans un anglais correct.
 Être capable de s'exprimer dans une autre langue que le français et l'anglais.

Savoir-être

Être une personne curieuse.

Faire preuve d'un esprit analytique.

Faire preuve d'un esprit de synthèse.

Faire preuve de ténacité.

Voilà qui termine la présentation du profil des compétences selon les domaines de compétences, lié à l'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement. Maintenant, pour obtenir de plus amples renseignements sur les conditions d'exercice de la profession et sur les besoins des représentantes et des représentants en matière de perfectionnement, nous vous invitons à lire attentivement le prochain et dernier chapitre, lequel termine la présentation du rapport sur la description de la profession.

3 L'évolution dans l'exercice de la profession

Actuellement, les autorités gouvernementales convient les organismes et entreprises de tous les secteurs d'activité économique du Québec à accorder une attention particulière à la formation et au développement des ressources humaines. Dans ce contexte, les renseignements mis au jour à l'intérieur du présent chapitre serviront au CERIU et au CSMOE pour, entre autres choses, les guider au sujet du soutien à apporter aux entreprises en vue de leur permettre de faire ce qui leur est demandé en cette matière. Les éléments traités dans le présent chapitre peuvent être associés à l'évolution dans l'exercice de la profession. Ils s'articulent autour de deux points. Le premier vise les conditions d'exercice de la profession, lesquelles se rapportent : au cheminement professionnel et de carrière; aux exigences des entreprises à l'embauche; aux tendances de développement de la profession. Le second expose les besoins soulevés dans l'analyse en matière de perfectionnement.

3.1 Les conditions d'exercice de la profession

Le cheminement professionnel et de carrière

Il n'existe pas un modèle unique de cheminement professionnel qui serait commun à l'ensemble des représentantes ou des représentants technico-commerciaux. Ce phénomène peut s'expliquer, en partie, par l'absence d'une filière scolaire officielle qui destine à la profession. La plupart des personnes interviewées ont exercé au moins une autre profession ou ont occupé un autre poste, dans l'entreprise ou ailleurs, avant de travailler dans la représentation. Parmi les autres professions exercées, signalons les suivantes : technicienne ou technicien spécialisé dans un domaine comme la chimie, l'environnement, l'assainissement des eaux; dessinatrice ou dessinateur; superviseuse ou superviseur; coordonnatrice ou coordonnateur des opérations; estimatrice ou estimateur; ingénieure ou ingénieur civil spécialisé dans le domaine des infrastructures pour les entreprises ou les municipalités; ingénieure ou ingénieur dans un autre domaine de spécialité comme l'exploitation, la conception, le dessin.

Dans un cheminement de carrière habituel, l'aboutissement le plus probable pour une représentante ou un représentant consiste en l'occupation d'un poste de chargée ou de chargé de projet ou d'un poste de direction comme la gérance du service des ventes, la gérance du marketing, la direction des comptes ou la direction régionale. Des postes liés à la supervision du personnel des ventes peuvent aussi lui être confiés. La taille de l'entreprise est une variable importante dans les possibilités de cheminement de carrière. Dans les PME, parce que la pyramide hiérarchique est réduite et que le nombre de postes de direction est limité, la possibilité de progresser dans la carrière est restreinte. D'ailleurs, le poste de représentante ou de représentant technico-commercial est souvent occupé par un membre du personnel de direction. En contrepartie, dans les entreprises de plus grande taille, plusieurs catégories de postes composent la structure hiérarchique de l'entreprise. Les possibilités de mobilité sont donc plus grandes.

Dans le même ordre d'idées, nous en avons fait état dans le chapitre précédent, la taille de l'entreprise a également une incidence sur la diversité des tâches confiées à la représentante ou au représentant. Dans les plus petites entreprises, la personne peut être appelée à exécuter des tâches qui ne sont pas

directement liées à la représentation technico-commerciale. Par contre, dans les entreprises plus grandes, les personnes sont affectées aux seules tâches liées à la représentation technico-commerciale.

Les exigences à l'embauche

Au moment de l'embauche, et ce, de manière générale, les gestionnaires recherchent une personne qui possède un diplôme d'études collégiales ou universitaires. Dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement, les spécialités de formation recherchées renvoient à l'une ou l'autre des spécialités suivantes : génie civil; électricité; sciences (chimie, etc.); mécanique (mécanique du bâtiment, etc.); environnement (eau, etc.). Par contre, certaines entreprises n'ont pas d'exigences particulières au regard de la formation initiale, elles mettent cependant l'accent sur l'expérience et la personnalité de la personne à embaucher. En outre, certaines entreprises recherchent des personnes qui possèdent une formation dans la vente ou le marketing. Les gestionnaires recherchent également une personne parfaitement bilingue, c'est-à-dire qui maîtrise à la fois la langue française et la langue anglaise, parlées et écrites.

Mentionnons également l'étroite collaboration dans le travail, qui doit exister entre les représentantes ou les représentants et le personnel dit technique dans les entreprises clientes (firmes de service-conseil en ingénierie, municipalités, entreprises de toutes sortes [entreprises qui produisent des matières dangereuses résiduelles, entreprises de construction], etc.), lequel, très souvent, regroupe des ingénieures ou des ingénieurs. De ce fait, certains gestionnaires exigent un diplôme en génie pour les représentantes et les représentants, et ce, afin de s'assurer que les personnes comprennent, de la même manière, le langage technique et qu'elles sachent faire preuve d'une reconnaissance mutuelle à propos de ce qu'elles sont. À ce sujet, certaines personnes interviewées ont indiqué que l'exigence par l'entreprise d'un diplôme d'études universitaires était davantage liée à la nécessité d'assurer la *crédibilité* de la personne dans le milieu qu'à un besoin réel sur le plan de la formation. À cet égard, le nombre de titulaires de diplôme en génie disponibles pour occuper ces postes peut contribuer à rehausser les critères à l'embauche, même si une formation d'ordre collégial semble suffisante.

Puisqu'il n'existe pas de formation initiale en représentation technico-commerciale, plusieurs gestionnaires disent qu'à l'embauche, il leur faut miser sur l'expérience de la personne qui postule le poste. Toutefois, le fait d'exiger ou non à l'embauche une expérience de travail est déterminé surtout par des facteurs d'ordre financier, technique, stratégique et organisationnel. À cet égard, la situation des entreprises spécialisées dans le domaine de l'environnement présente quelques particularités. En effet, tout ce qui touche à l'environnement est régi par une législation (lois, règlements) et constitue un sujet *sensible* tant sur le plan social que sur le plan politique. Aussi, au moment de l'embauche, certaines entreprises de ce secteur ont-elles des exigences plus élevées en matière d'expérience ainsi qu'en matière de connaissances relatives à la législation et aux enjeux sociaux et politiques liés à l'environnement.

Certaines entreprises préfèrent embaucher une personne sans expérience, lui offrir une rémunération moindre et lui donner une formation à l'interne. D'autres, parce qu'elles offrent une gamme limitée de produits ou de services dits standards, sont plutôt intéressées aux savoir-être des personnes qui postulent un poste. Certaines entreprises cherchent à s'approprier les services d'une personne expérimentée, principalement en raison des relations qu'elle a déjà établies et qu'elle maintient avec des clients. Le cas échéant, la ou le gestionnaire ira recruter auprès d'une entreprise concurrente.

Certaines entreprises tiennent à offrir la représentation technico-commerciale à une personne de l'interne, laquelle peut être promue à ce poste après avoir occupé des emplois qui l'auront amenée à bien connaître l'entreprise, le produit et ses spécifications techniques.

Sur le plan des savoir-faire et des savoir-être, les compétences liées à la communication, c'est-à-dire l'expression, la présentation, l'entregent, le leadership, l'écoute, le respect, le travail en équipe, l'honnêteté, la persévérance, et les qualités orientées vers l'action, c'est-à-dire la motivation, le dynamisme et l'ambition, sont les plus recherchées. La candidature d'une personne autonome et qui fait preuve de mobilité est aussi appréciée, dans la mesure où la représentante ou le représentant est appelé à voyager souvent.

Les tendances de développement

Les tendances de développement d'une profession correspondent à des changements significatifs à prévoir dans l'exercice de la profession, d'ici aux cinq prochaines années. Le résultat de notre analyse nous permet d'affirmer que des changements se profilent dans l'exercice de la profession. Il nous permet également d'affirmer que la taille des entreprises ainsi que le type de produits et de services offerts influenceront sur l'instauration des changements dans les différentes entreprises, comme ils influent sur l'exercice actuel de la profession. À ce sujet, notons que certaines entreprises mettent principalement sur le marché des services ou des produits standardisés, donc qui ne nécessitent pas ou qui nécessitent très peu d'ajustement, alors que d'autres, au contraire, vendent des services ou des produits conçus et fabriqués sur mesure. Dans l'un et l'autre cas, les exigences liées à la représentation technico-commerciale ne sont pas les mêmes, notamment en ce qui a trait au soutien technique à apporter au client ou à l'entreprise d'appartenance.

Selon les personnes qui exercent la profession, les changements à prévoir dans son accomplissement renvoient, pour l'essentiel, aux changements en cours dans les économies industrialisées (concentration industrielle, ouverture des marchés, etc.), par conséquent dans le marché, et aux changements liés à l'évolution technologique. Ces changements auront une incidence sur l'accomplissement du travail et le type d'emplois occupés, de même que sur les compétences utiles.

L'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* est marqué par les changements importants qui affectent l'organisation économique des pays développés et industrialisés. À ce sujet, les traités multilatéraux et bilatéraux relatifs au commerce des biens et des services ont une incidence sur les pratiques commerciales des entreprises. Cela se traduit, notamment, par une ouverture des marchés nationaux aux produits et services de divers pays, ce que d'aucuns désignent sous le vocable de globalisation des économies. Dans un contexte d'une plus grande ouverture des marchés, certaines entreprises font des transactions au sujet de leurs produits et services dans un nombre beaucoup plus élevé de pays que par les années passées. Cette situation n'est pas sans affecter le travail des représentantes et des représentants technico-commerciaux. À titre d'exemple, les personnes sont appelées à exercer leur profession dans un cadre organisationnel, juridique, politique et culturel diversifié. Entre autres choses, elles doivent se familiariser avec la gestion des affaires et acquérir de nouvelles connaissances liées aux façons de faire des transactions à l'échelle internationale. Ces connaissances touchent aux différentes normes commerciales des différents pays, aux conditions de paiement et de financement des transactions, aux conditions de transport, aux tarifs douaniers, aux responsabilités et

au transfert de responsabilités au moment de la circulation des marchandises entre les pays, aux aspects légaux liés aux contrats, etc. En outre, la concrétisation de transactions commerciales à l'échelle internationale suppose l'établissement de communications, lesquelles se font généralement en anglais. Toutefois, la représentante ou le représentant qui désire communiquer, efficacement et de façon régulière, avec les habitants d'un pays avec lequel son entreprise fait affaire, devra apprendre et maîtriser la langue de ce pays. Pour certaines personnes, il devient donc nécessaire de maîtriser une troisième langue, autre que le français et l'anglais.

Par ailleurs, l'ouverture des marchés peut avoir comme conséquence une concurrence plus vive entre les entreprises. Les entreprises réagissent au fait et cherchent à réduire leur coût de production d'un service ou d'un produit, en particulier. Pour ce faire, elles utilisent divers moyens comme la rationalisation de leurs activités, l'adoption de nouvelles manières de faire pour garder les clients ou pour s'en attirer de nouveaux, etc. Ces actions ont généralement une incidence sur l'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial*. La rationalisation peut se traduire par une réduction du personnel affecté à la représentation technico-commerciale et par un accroissement de la charge de travail. Par exemple, chaque personne doit travailler avec plus de clients ou travailler davantage pour conserver les clients de l'entreprise d'appartenance. De nouvelles manières de faire avec les clients s'installent. La stratégie consiste alors à rendre un client fidèle à l'entreprise en lui offrant un service sur mesure.

En ce qui a trait aux facteurs de changement liés à l'évolution des techniques, ils affectent l'exercice de la profession de diverses manières. Tout d'abord, les changements techniques affectent la conception et la production des services ou des produits vendus par l'entreprise, ce qui exige une adaptation de la part des représentantes et des représentants technico-commerciaux. Ensuite, les changements techniques dans le domaine des communications et des outils informatiques agissent directement sur la manière de travailler des représentantes et des représentants technico-commerciaux et contribuent, à certains égards, à accroître leur charge de travail. À titre d'exemple, le courrier électronique permet d'expédier et de recevoir, à un rythme accéléré, des données techniques, des dessins et des soumissions. En outre, l'ordinateur portatif permet à la personne d'analyser sur place et sans nécessairement aller chercher l'aide d'expertes ou d'experts au sein de l'entreprise d'appartenance, les spécifications techniques du service ou du produit du client et de l'informer sur la faisabilité du projet. En contrepartie, cela demande une compétence technique plus grande de la part de la représentante ou du représentant. L'ordinateur permet également de travailler à partir de son domicile et d'établir, en tout temps, un contact étroit avec les clients et avec les différents bureaux de vente.

3.2 Les besoins en matière de perfectionnement

Étant donné que, de manière générale, la formation initiale des personnes qui exercent la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* en est une qui vise, d'abord et avant tout, la formation technique, il est inévitable qu'elle comporte des carences importantes dans certains champs de compétences utiles à l'exercice de la profession. Par voie de conséquence, la représentante ou le représentant technico-commercial se trouve souvent placé dans une situation qui l'oblige à suivre des cours de perfectionnement. À ce sujet, rappelons que l'une des tâches rattachées à l'exercice de la profession consiste à *Assurer son ressourcement professionnel*. D'ailleurs, les entreprises s'attendent à

ce que chaque personne assure *L'amélioration continue de son expertise*, laquelle constitue le résultat attendu de la tâche précitée.

L'exercice de la profession *Représentante ou représentant technico-commercial* suppose un ressourcement professionnel continu dans une grande variété de sujets. Parmi les thèmes possibles de perfectionnement, huit sont ressortis, de façon particulière, à l'analyse des données : la législation relative à l'environnement, la technologie, le marché, les langues, les systèmes, l'informatique, les tendances en marketing et, enfin, le développement personnel et les connaissances générales.

Pour les entreprises dites de l'environnement, tout ce qui touche à la législation relative à l'environnement, à savoir les lois et les règlements, est de toute première importance. Aussi les personnes qui font de la représentation technico-commerciale doivent-elles avoir une très bonne connaissance de la législation en vigueur au Québec, ou, à tout le moins, en avoir une connaissance fonctionnelle. Cela est particulièrement vrai pour les personnes qui travaillent dans des entreprises qui restaurent des sites contaminés ou, encore, qui font de la récupération et le traitement de matières dangereuses résiduelles. Ces mêmes personnes doivent d'ailleurs être sensibilisées à propos des procédures à suivre comme des précautions à apporter dans la réalisation de certains travaux qui visent le nettoyage industriel et la restauration de sites contaminés. Elles doivent également être sensibilisées à la nécessité de tenir compte de ces éléments dans la préparation des soumissions, et ce, malgré les incidences possibles sur le coût du projet.

La personne fait souvent la promotion et la vente de services, de produits et de procédés qui font appel aux techniques de pointe dans les secteurs des infrastructures urbaines et de l'environnement. Puisque les techniques évoluent de manière incessante et rapide, il va de soi d'affirmer qu'une mise à jour constante des connaissances techniques liées aux services, aux produits et aux procédés est nécessaire. Il y a lieu d'inclure ici le perfectionnement relatif à l'élaboration des contrats, et ce, dans la mesure où la formulation des différentes clauses d'un contrat sont étroitement associées aux particularités du service ou du produit vendu. En outre, lorsque la vente est réalisée avec un autre pays, des contraintes particulières s'imposent dans la rédaction du contrat, notamment au regard de la législation, des assurances, du transport, des conditions liées à la prestation de service.

Le service ou le produit vendu peut ne pas être un service ou un produit de haute complexité sur le plan technique. Il n'en demeure pas moins que la représentante ou le représentant technico-commercial doit suivre l'évolution du service ou du produit sur le marché et être vigilant par rapport au changement dans le marché et dans les habitudes des clients. Son environnement de travail se transforme et les outils traditionnels utilisés pour suivre les changements dans le marché comme les revues spécialisées, les journaux, etc., sont remplacés par la communication électronique. Dans ce contexte, la maîtrise de différents outils informatiques, notamment pour les télécommunications, se révèle essentielle.

Certaines entreprises vendent leurs services ou leurs produits dans d'autres pays, la connaissance fonctionnelle d'une troisième langue, autre que le français et l'anglais, se manifeste progressivement comme une compétence utile dans l'exercice de la profession. Sans exiger cette compétence de la part de toutes les personnes actives dans la représentation technico-commerciale, parmi ces entreprises, certaines se montrent sensibles à la maîtrise d'une troisième langue, lorsqu'il s'agit d'embaucher du personnel.

Dans un autre ordre d'idées, plusieurs entreprises subissent les contrecoups d'une situation économique difficile ou, encore, d'un processus de rationalisation et de concentration au sein de leur secteur d'activité. À titre d'exemple, mentionnons le secteur de la récupération et du traitement des matières dangereuses résiduelles qui est soumis, depuis quelques années, à un mouvement de concentration important des entreprises, et ce, à l'échelle internationale. Dans un contexte économique en mouvance, les entreprises font des compressions budgétaires, réduisent le nombre de bureaux et de sites de ventes, diminuent le personnel de vente et s'engagent dans un processus de rationalisation du coût de production du service ou du produit. L'organisation du travail se transforme sous le coup de ces changements et la représentante ou le représentant technico-commercial doit s'ajuster et s'adapter à de telles modifications. Dans le contexte de la mouvance des structures et de la transformation de l'organisation du travail au sein des entreprises, la représentante ou le représentant technico-commercial doit être capable d'évaluer l'incidence de ces changements sur ses propres activités de représentation. Pour ce faire, les connaissances relatives aux systèmes, c'est-à-dire aux différents modes d'organisation, notamment aux modes d'organisation des entreprises, des marchés, etc., sont indispensables. À cet égard, signalons l'importance des connaissances relatives au marché propre au secteur d'activité de l'entreprise d'appartenance. À ce sujet, les connaissances générales en économie et en finance, de même que celles relatives aux particularités des entreprises qui forment le marché, sont très utiles.

Les techniques de vente et les techniques de marketing représentent deux univers en transformation constante. Bien qu'il existe des notions fondamentales dans le monde de la vente et du marketing, il existe toujours des façons de faire nouvelles, des outils et du matériel nouveaux dont il faut maîtriser l'utilisation. Rappelons, encore une fois, l'importance de ces techniques au regard de ce qui constitue, comme l'illustre le résultat de l'analyse de la profession, la fonction essentielle de la représentante ou du représentant technico-commercial, à savoir la *Promotion des produits et des services de l'entreprise*. À ce sujet, signalons l'importance sans cesse accrue de l'outil informatique comme moyen de produire ou de diffuser les publications utilisées dans la promotion des services ou des produits de l'entreprise. Signalons que certaines personnes en représentation technico-commerciale sont associées de près à la production des documents de promotion utilisés par l'entreprise.

L'ouverture des marchés amène certains membres de la profession à voyager plus souvent et dans un plus grand nombre de pays. Les personnes sont mises en relation avec des cultures très diverses et, parfois, très différentes. L'adaptation est nécessaire, mais elle suppose une ouverture d'esprit envers la différence des cultures et une éducation à ce sujet. À ce propos, des connaissances générales sur les différentes cultures et sur les us et coutumes constituent des atouts importants lorsqu'il s'agit de communiquer efficacement avec les personnes qui viennent d'horizons culturels différents, notamment avec la clientèle des autres pays. D'ailleurs, les habiletés liées à la communication entre les personnes vaut non seulement dans un contexte de diversité culturelle, mais encore dans les relations quotidiennes des représentantes et des représentants avec toutes les personnes avec lesquelles elles doivent communiquer. Selon certaines personnes interviewées, une communication efficace suppose non seulement une bonne connaissance des techniques de communication, mais encore des connaissances dans le domaine de la psychologie y compris la connaissance de soi-même.

ANNEXE

Liste des personnes qui ont participé à l'étude

Liste des personnes qui ont participé à l'étude

Claude Blais
Président
TALON SEBEQ

Alain Chassé
Représentant technique
SOLMAX-TEXEL

Bernard Depeyre
Conseiller commercial
CONSTRUCTION DJL INC.

Sylvain Deschamps
Représentant technique des ventes
SAFETY-KLEEN CANADA INC.

Jacques Dion
Chef du développement du service des
affaires et représentant technico-commercial
SANEXEN SERVICES
ENVIRONNEMENTAUX INC.

Louis-Philippe Dubé
Représentant
IPEX INC.

Richard Dufresne
Vice-président aux ventes
STABLEX CANADA INC.

Marc Éthier
Directeur des ventes
FARR INC.

Marc Giguère
Conseiller technique, environnement
ONYX INDUSTRIES

Daniel Houle
Représentant technico-commercial
MARCEL BARIL LTÉE

Nourredine Kadoum
Directeur de l'ingénierie
CPI CORROSION LTÉE

Gerry Leroux
Représentant technique des ventes
STABLEX CANADA INC.

Sylvain Marc-Aurèle
Vice-président aux ventes
DRAINAMAR INC.

Jacques Parenteau
Vice-président commercial
SINTRA INC.

Jean-Pierre Péloquin
Directeur du marketing
IPEX INC.

Guy Prud'Homme
Représentant technico-commercial
AIREX LTÉE

Amr Rouchdy
Directeur général
CORPORATION DES SERVICES
ANALYTIQUES PHILIP

Gilles St-Denis
Consultant

Benoît Tanguay
Directeur des ventes
et représentant technico-commercial
HYPRESCON INC.

Jean-Paul Trudel
Directeur commercial pour
le Québec (industriel)
et représentant technico-commercial
DÉGREMONT-INFILCO LTÉE

Raynald Veillette
Représentant technico-commercial
LABORATOIRE DE CANALISATIONS
SOUTERRAINES (LCS) INC.

