

**AS-05 Spécialiste administratif(ve) principal(e) – superviseur(e)**[CNP 13100 – Agents/agentes d'administration](#)

Decision 21696 - JUSAdminServV2

**S'applique à :** Postes de supervision dans le domaine des services administratifs qui permettent d'assurer les activités administratives au sein de l'organisation.

*Le titulaire du poste assure la liaison et la coordination avec les spécialistes fonctionnels de l'organisation (p. ex., ressources humaines, approvisionnement, finances, AIPRP, GI, TI, bibliothèque, etc.) qui fournissent des services au personnel. Le spécialiste fonctionnel élabore et met en œuvre un cadre à l'échelle du ministère dans son domaine de compétence, conformément aux lois, règlements et politiques des organismes centraux, tandis que le titulaire doit comprendre, interpréter et intégrer les besoins opérationnels, assurer la communication avec les fournisseurs de services ministériels et créer des mécanismes et des processus internes. L'organisation peut ainsi atteindre ses objectifs opérationnels tout en respectant les cadres généraux établis.*

Prestation de planification, d'analyse et de conseils sur les services administratifs\* et supervision d'une équipe administrative au sein de l'organisation.

\* Les services administratifs comprennent notamment les activités telles que les finances, les ressources humaines, la gestion du matériel, les contrats et l'approvisionnement, les locaux, le contrôle et l'inventaire des biens, la gestion de l'information, les voyages, l'accueil, l'AIPRP, etc.

1. Créer, diriger et mettre en œuvre des services, des outils et des procédures administratifs.
2. Conseiller les cadres supérieurs des clients sur les plans et les projets administratifs auxquels ils participent ou dont ils ont besoin.
3. Effectuer des recherches, analyser des données et consulter les clients pour déterminer le travail nécessaire afin d'atteindre les objectifs. Examiner les niveaux de dotation en personnel avec le client afin de l'aider à planifier en ce qui concerne les ressources et à prévoir les besoins futurs, tels que les départs à la retraite. Élaborer des plans de soutien et des plans de travail pour faire en sorte que chaque exigence administrative soit préparée avant que ne surgissent les besoins.
4. Examiner les services existants en vue d'améliorer ou de rationaliser les processus ou de modifier le travail en fonction des besoins du client. Déterminer la priorité des questions, y compris l'analyse de dossiers complexes et/ou sensibles; planifier, recommander et mettre en œuvre des plans d'action et en assurer le suivi pour garantir leur réalisation.
5. Planifier et gérer le travail relatif aux projets assignés; déterminer et prévoir les risques et analyser les politiques et les procédures, telles que celles qui sont requises pour aider un client à gérer son budget, ses salaires et ses dépenses d'approvisionnement.
6. Gérer les résultats par rapport aux plans d'activités afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience globales des activités, et recommander des changements dans l'administration d'un secteur de programme pour répondre aux besoins des clients.
7. Diriger l'élaboration de documents et/ou de matériel de breffage, de présentations et de communiqués de presse.
8. Participer à des activités d'équipes de projet, de groupes de travail, de gestionnaires et de collègues qui participent à l'élaboration et à la coordination de stratégies et d'initiatives ainsi que leur fournir une expertise en la matière.
9. Superviser jusqu'à 10 employés (y compris les niveaux subalterne et intermédiaire) responsables de la prestation de services administratifs au sein de l'organisation.

**Intellectual Skills – Habiletés intellectuelles****Knowledge – Connaissances**

Exigences du poste :

- Connaître le mandat, les règlements, les politiques et la structure de l'organisation, ainsi que les procédures administratives et les objectifs opérationnels, afin de planifier, de diriger et de mettre en œuvre des services, des outils et des procédures administratifs, d'effectuer des recherches administratives et d'élaborer des stratégies pour appuyer les activités liées aux finances, à l'approvisionnement ou aux ressources humaines, ou de recommander des mesures pour atteindre les objectifs de planification, tels que le suivi auprès des clients concernant la planification de la relève et la production de rapports trimestriels sur les niveaux de dotation, les départs à la retraite et les domaines où il y a une pénurie de compétences. Ces connaissances sont également nécessaires pour participer aux activités d'équipes de projet et de groupes de travail afin de discuter des problèmes et d'apporter des changements aux programmes administratifs, ou pour redéfinir les priorités de travail en fonction des besoins opérationnels du client.
- Connaître les lois pertinentes, notamment la Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP), la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels (AIPRP), la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, la Loi sur l'équité en matière d'emploi, la Loi sur les langues officielles, le Code canadien du travail, les normes provinciales régissant l'emploi ainsi que les directives et politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres lois propres aux programmes pour faire en sorte que les processus et procédures administratifs existants et recommandés soient conformes aux lignes directrices relatives aux lois. La connaissance est requise pour appuyer la direction dans l'élaboration et la mise en œuvre d'initiatives et de projets.
- Connaître les pratiques et les techniques de gestion de l'information afin de diriger l'élaboration de documents (p. ex., documents de breffage, présentations, communiqués de presse), ainsi que de recueillir des renseignements et de les diffuser, au besoin. Il peut s'agir, par exemple, d'un suivi auprès des cadres supérieurs des clients pour leur rappeler qu'ils sont tenus d'offrir les formations obligatoires ou de procéder aux évaluations du personnel avant les dates d'échéance fixées par les autorités fonctionnelles du ministère et de rendre compte statistiquement de la réussite ou des circonstances atténuantes.
- Connaître les logiciels de bureau, les bases de données et les systèmes utilisés au sein de l'organisation pour suivre, rendre compte, effectuer des recherches et analyser des données, contrôler les résultats par rapport aux plans d'activités et planifier des parties de projets. Ces connaissances sont également nécessaires pour diriger l'élaboration de documents (p. ex., les documents de breffage, les présentations, les communiqués de presse).
- Connaître les principes et les pratiques en matière de ressources humaines et de supervision pour établir les priorités, attribuer le travail, gérer les présences, déterminer les besoins d'apprentissage et évaluer le rendement. Il est important de se tenir au courant des tendances et des progrès en effectuant ses propres recherches et en participant aux activités de groupes de travail afin de formuler des suggestions et de pousser les employés subalternes à mettre en œuvre des modifications dans les services, et de rester conscient des possibilités d'apprentissage.
- Connaître les méthodes et posséder des compétences en matière de formation afin d'élaborer des outils de formation, de dispenser des formations et d'assurer un encadrement continu du personnel supervisé.
- Connaître les normes de service pour le programme et les services administratifs connexes afin d'affecter et de réaffecter efficacement le travail, ainsi que d'assurer la conformité et d'évaluer le rendement. Ces connaissances sont également utiles pour cerner les possibilités d'amélioration et formuler des recommandations en vue de modifications.

Capacité à faire preuve de discipline et de méthode dans l'enregistrement de l'information et la collecte de données pour assurer le suivi et habiletés analytiques et de coordination pour prendre des décisions sur les services à établir et à diriger et sur la mise en œuvre de nouveaux outils, services et procédures. Il est également nécessaire d'élaborer des stratégies afin de contribuer à l'atteinte des objectifs et de planifier et gérer l'exécution des projets assignés.

Capacité d'exercer une réflexion stratégique, d'utiliser des sources d'information et de recueillir des avis précis auprès des autorités fonctionnelles afin de prendre des décisions et d'apporter des changements justifiables à l'égard de programmes et de formuler des avis fiables à la direction.

L'esprit critique, le jugement et l'initiative sont nécessaires pour effectuer des examens et des analyses, pour déterminer la priorité des questions et pour prendre des décisions et formuler des recommandations concernant les finances, les locaux, l'approvisionnement et l'administration des RH pour le portefeuille du client. L'esprit critique est également nécessaire pour suivre et contrôler les résultats et pour adapter les stratégies et les changements dans le travail du programme administratif afin de réaliser les objectifs du client.

Une connaissance approfondie des services administratifs, des autorités fonctionnelles, des compétences importantes en matière de relations humaines, un esprit critique et un sens de jugement permettant de déterminer et de prévoir les risques pour gérer les projets assignés et travailler dans l'esprit des politiques et des procédures.

Capacité d'acquérir et de maintenir une connaissance approfondie des services administratifs et/ou de l'interrelation des tendances et des développements concernant les programmes de l'organisation. Cette exigence est satisfaite par l'étude d'une variété de textes, de rapports et d'autres documents et publications émergents. Ces connaissances sont nécessaires pour déterminer les besoins opérationnels, pour mettre en œuvre des améliorations et des modifications de services afin de pouvoir répondre aux besoins opérationnels.

Capacité de se tenir au courant des tendances et des progrès administratifs et opérationnels actuels et émergents afin d'assurer une efficacité maximale des services et des outils connexes et de planifier et gérer efficacement le travail relatif aux projets assignés.

Habiletés solides en matière de prise de décision, de pensée critique et d'analyse sont nécessaires pour déterminer la priorité des questions, déterminer et prévoir les risques, les modèles, les tendances, les répercussions et les interrelations, ainsi que pour planifier et gérer le travail relatif aux dossiers assignés. Le titulaire est chargé de superviser l'efficacité et l'efficience des services administratifs qui soutiennent les projets de l'organisation, d'examiner les exigences opérationnelles et de

## AS-05 Spécialiste administratif(ve) principal(e) – superviseur(e)

[CNP 13100 – Agents/agentes d'administration](#)

Decision 21696 - JUSAdminServV2

veiller à ce que les plans connexes soient préparés en prévision des besoins. Ces habiletés sont également importantes pour choisir des options viables à présenter à la direction afin d'apporter des changements positifs au programme et/ou aux services de l'organisation. L'utilisation de ces compétences est guidée par les objectifs, les politiques et les plans de l'organisation.

Capacité de faire preuve de jugement lors de l'attribution et de la réaffectation de tâches administratives à d'autres membres du personnel des services administratifs et/ou du personnel de soutien administratif, car les décisions prises peuvent entraîner des retards dans la réalisation du travail ainsi que sur la charge de travail des personnes.

La discrétion est de mise pour traiter l'information sensible et personnelle, appuyer la direction générale dans la gestion des ressources humaines et des finances, et donner des conseils sur des dossiers sensibles. Il faut également faire preuve de discrétion pour gérer et résoudre des problèmes délicats concernant le personnel subordonné.

Capacité d'examiner les services de l'organisation et d'analyser des questions et/ou des dossiers complexes, afin de cerner les possibilités d'amélioration et de planifier, recommander et mettre en œuvre ces changements. En raison de la nature de ces questions, les problèmes ne peuvent pas être résolus en utilisant les méthodes établies. Au contraire, ils sont résolus en appliquant des modifications aux pratiques établies et/ou en concevant de nouvelles pistes de solutions dans le cadre des programmes établis. L'incidence de ces pistes peut être difficile à déterminer, car elles sont de nature complexe et/ou sensible, mais elles sont essentielles, car les recommandations proposées apportent des changements aux programmes de l'organisation.

Les décisions prises par le titulaire exigent un sens élevé de jugement, d'initiative et de discrétion, car elles ont une incidence sur la prestation des services administratifs, laquelle peut, à son tour, affecter la prestation des programmes.

### **Communications Skills – Habiletés de communications**

Habiletés d'expression verbale et écrite pour consulter les spécialistes fonctionnels de l'organisation, le personnel et les clients afin de réaliser les objectifs, de fournir des conseils et de formuler des recommandations à la direction. Ces habiletés sont également nécessaires pour diriger des équipes de projet et des groupes de travail, y participer et leur fournir une expertise, ainsi que pour élaborer, diriger et mettre en œuvre des outils et des systèmes administratifs.

Habiletés d'expression verbale et écrite sont également requises pour donner des directives lors de l'attribution de tâches aux autres et pour s'assurer qu'elles sont bien comprises.

Habiletés d'expression verbale et écrite pour communiquer et influencer l'orientation et la complexité des plans, pour préciser la manière dont les décisions ont été prises et pour être en mesure de les mettre en œuvre dans les processus administratifs quotidiens. Capacité de communiquer en tant que conseiller administratif principal ayant le pouvoir de rencontrer les clients et de modifier les services administratifs de base pour répondre aux besoins des clients dans l'esprit de la politique et des règlements administratifs directeurs.

Habiletés rédactionnelles pour diriger l'élaboration de documents tels que des documents et/ou des notes de breffage, des présentations et des communiqués de presse.

Habiletés de communication pédagogique nécessaires pour la mise en œuvre de services, d'outils et de procédures administratifs ainsi que pour formuler des recommandations et communiquer avec les clients. Les habiletés pédagogiques sont nécessaires pour fournir des explications et des conseils aux autres services administratifs et/ou au personnel de soutien administratif lors de la répartition du travail. Il s'agit notamment des habiletés de communication adaptées pour expliquer de l'information technique à des non spécialistes.

Habiletés de présentation pour synthétiser de l'information provenant de diverses sources et adapter des documents complexes à différents publics afin de présenter de l'information de base et des gains et résultats possibles lors de la présentation de conseils et de recommandations à la direction. Ces habiletés sont également nécessaires pour défendre des points de vue et des positions auprès de divers publics.

Habiletés de persuasion pour convaincre le personnel et/ou les clients d'adopter une ligne de conduite particulière et/ou pour obtenir l'adhésion de la direction lorsqu'on cherche à obtenir un appui et un accord sur des recommandations en particulier.

Habiletés de persuasion pour convaincre le personnel et/ou les clients d'adopter une ligne de conduite particulière et/ou pour obtenir l'adhésion de la direction lorsqu'on cherche à obtenir un appui et un accord sur des recommandations en particulier.

Habiletés interpersonnelles solides pour nouer de bonnes relations de travail avec le personnel encadré.

### **Physical Skills – Habiletés physiques**

#### **Physical and/or Sensory Skills – Habiletés physiques et/ou sensorielles**

L'utilisation du téléphone, des équipements de bureau, des ordinateurs et des périphériques pour rédiger des documents et obtenir de l'information de diverses sources requiert des habiletés de coordination.

La manipulation de données à l'écran à l'aide d'un dispositif de pointage pour analyser l'information dans les bases de données ou les systèmes, contrôler les résultats et élaborer de la documentation requiert de la coordination.

### **Physical Effort – Effort physique**

Demeurer assis à un poste de travail et fixer les yeux sur un écran d'ordinateur pendant de longues périodes pour répondre à des demandes, effectuer des recherches et des analyses, et élaborer et mettre en œuvre des documents, des outils et des systèmes.

Prendre des documents physiques dans des endroits tels que des tiroirs, des étagères et des armoires et les déplacer dans d'autres bureaux. Il est parfois nécessaire de déplacer des équipements audiovisuels et de bureau tels que des projecteurs et des ordinateurs.

### **Sensory Effort – Effort sensoriel**

Comprendre les politiques, les procédures et les systèmes liés aux services administratifs requiert des habiletés de lecture.

Examiner les demandes, effectuer des recherches et des analyses, déterminer les priorités et surveiller les résultats liés aux plans d'activités requiert une attention soutenue et des habiletés de lecture.

Examiner et surveiller les plans de projets et les progrès et fournir des mises à jour et/ou formuler des recommandations à la direction du client requiert de la concentration et de l'initiative.

Analyser les données, examiner les services existants et déterminer les domaines qui nécessitent des mises à jour et/ou des changements, et formuler des recommandations à présenter à la direction requiert de l'initiative et un effort intellectuel.

Diriger, planifier, mettre en œuvre et superviser les services administratifs et les projets assignés pour l'organisation requiert de l'initiative et du jugement.

Assurer le suivi des résultats des plans d'activités et les gérer pour déterminer et prévoir les risques et pour analyser les options d'amélioration et les politiques et procédures connexes requiert de la précision.

Recevoir des renseignements et consulter les clients requiert l'écoute et la concentration.

### **Management of Human Resources / Gestion des ressources humaines**

Superviser jusqu'à 10 employés (y compris les niveaux débutant et intermédiaire) au sein de l'organisation. Le titulaire attribue et réaffecte le travail et fournit une

formation en milieu de travail et formule des conseils à l'équipe administrative ou de commis. Il aide à établir des buts, des objectifs et des priorités à court et à long terme et planifie les ressources et les plans de travail et de formation afin d'atteindre les objectifs fixés. Il affecte les ressources à divers projets de travail, évalue le rendement, mène des processus de dotation en personnel, détermine les besoins en formation et recommande et/ou approuve les congés. Le titulaire est également chargé de créer et de maintenir un milieu de travail positif pour les employés et d'assurer la qualité et le respect des délais pour les produits livrables et les services.

Le titulaire est chargé de l'élaboration, de la direction et de la mise en œuvre des services, des outils et des procédures administratifs liés aux ressources humaines, à l'appui du rôle du gestionnaire.

Le titulaire est responsable de la direction de groupes de travail, de comités et d'équipes de projet.

Le travail est effectué conformément aux politiques et procédures du Secrétariat du Conseil du Trésor et du ministère.

**Management of Financial Resources / Gestion des ressources financières**

Le titulaire est responsable de l'établissement, de la direction et de la mise en œuvre des services, des outils et des procédures administratifs liés aux finances, à l'appui du rôle du gestionnaire administratif.

Le travail est effectué conformément aux politiques et procédures du Secrétariat du Conseil du Trésor et du ministère.

**Management of Technical Resources / Gestion des ressources techniques**

Le titulaire est responsable de l'élaboration, de la direction et de la mise en œuvre des services, des outils et des procédures administratifs liés aux services offerts, ce qui peut comprendre la nécessité de tenir à jour l'information dans des bases de données ou de produire des rapports spécialisés, à un moment précis ou de façon ponctuelle, à l'appui du client.

Le titulaire est chargé de la conservation des fichiers imprimés et électroniques pour son propre usage et celui du personnel de l'organisation, tout en respectant les politiques et les procédures de stockage et d'élimination appropriées.

Le titulaire du poste est responsable de l'utilisation des équipements de bureau et de la garde des fournitures de bureau. Il est chargé de l'organisation, de l'obtention, de la réparation ou du retrait du matériel de bureau.

Le travail est effectué conformément aux politiques et procédures du Secrétariat du Conseil du Trésor et du ministère.

**Physical Work Conditions / Conditions physiques de travail**

Le travail est effectué dans un environnement de bureau à aires ouvertes offrant peu d'intimité et où le titulaire est exposé au bruit des équipements de bureau et des conversations ainsi qu'aux interruptions des appelants, des visiteurs et des collègues.

Le titulaire peut être appelé à travailler à domicile, dans un bureau à la carte ou selon un système hybride (combinaison d'heures de travail au bureau et à distance), ce qui est très différent du travail au bureau où l'exposition au bruit des collègues et au bruit de bureau est entièrement prévisible.

**Psychological Work Conditions / Conditions psychologiques de travail**

Conserver son sang-froid malgré les pressions que représentent les demandes multiples, les délais serrés et les nombreuses priorités. Les activités doivent être régulièrement réévaluées et réorganisées. Le titulaire a peu de contrôle sur le rythme de travail, qui est dicté par les exigences de l'organisation. Il doit s'adapter aux changements d'orientation et aux décisions prises par les cadres supérieurs. Les situations stressantes se présentent de façon discontinue.

Dans le cadre du travail à distance et en télétravail, le titulaire doit gérer son temps, les longs silences et le manque de collègues avec qui échanger des idées. La technologie utilisée dans ce cadre permet des interruptions constantes et directes de la part des clients, sans qu'il soit nécessaire de prendre des rendez-vous ou de réserver des espaces de rencontre. Le titulaire n'a pas de contrôle sur son emploi du temps et sur les personnes qui y ont immédiatement accès.

Le titulaire du poste est exposé aux plaintes et aux critiques de clients frustrés et de la direction en ce qui concerne la prestation de services administratifs et les recommandations proposées, ainsi qu'à celles des employés subalternes en ce qui concerne le travail assigné.