

S'applique à : Postes 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 est responsable, dans son domaine de compétence, de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un cadre à l'échelle du ministère 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 contribuer à la création de mécanismes et de processus internes. L'organisation peut ainsi atteindre ses objectifs opérationnels tout en respectant les cadres généraux établis.

Prestation de conseils et mise en œuvre des services administratifs* 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. Fournir des services administratifs en coordonnant, en préparant, en présentant et en assurant le suivi des demandes, ainsi qu'en y répondant.
2. Surveiller les problèmes émergents qui touchent les activités quotidiennes de l'organisation, déterminer le degré de priorité et de pertinence des documents, des renseignements et des communications, et cerner les problèmes ou les préoccupations devant être portés à l'attention de la direction.
3. Analyser, assurer la liaison et coordonner les exigences administratives en consultation avec les spécialistes fonctionnels de l'organisation; examiner et traiter les besoins en matière de voyages, d'hébergement, d'équipement et d'installations de conférence.
4. Contribuer à la diffusion de l'information et fournir un soutien et des conseils concernant les procédures administratives courantes (p. ex., la planification des ressources humaines, l'approvisionnement, la formation, les budgets, etc.).
5. Élaborer des documents d'information, maintenir, mettre à jour et valider l'information dans une variété de bases de données et/ou de systèmes (p. ex., les systèmes de RH, les systèmes budgétaires, les sites Web, etc.); produire les rapports connexes.
6. Effectuer des analyses préliminaires et compiler des données pour amorcer la rédaction de pièces de correspondance et de rapports; répondre aux demandes de renseignements courantes et diriger les autres communications vers le secteur de responsabilité approprié.
7. Participer aux activités de comités spéciaux pour améliorer les services administratifs et la base de données et/ou les systèmes.

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

Exigences du poste :

- Connaître le mandat, les règlements et les politiques de l'organisation ainsi que les procédures administratives afin d'appuyer l'organisation dans la prestation de services.
- 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 les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor, d'autres lois propres aux programmes pour s'assurer que les activités administratives sont conformes aux lignes directrices relatives aux lois ainsi que pour répondre aux demandes et fournir des conseils et une orientation.
- Connaître la structure de l'organisation afin de déterminer les principales personnes ressources et les spécialistes fonctionnels. Ces connaissances sont nécessaires pour obtenir des conseils et/ou des renseignements pour la documentation et les rapports ainsi que pour participer à des comités.
- Connaître les priorités de l'organisation pour fournir des rapports précis et en temps opportun, se tenir au courant des suivis et des avancées et identifier de manière proactive les sujets de préoccupation et entreprendre des consultations avec des spécialistes ou la direction afin de résoudre les problèmes touchant les opérations quotidiennes.
- Connaître les pratiques et les techniques de gestion de l'information afin d'élaborer, de maintenir l'information dans des bases de données et les systèmes et de procéder à la collecte de données pour la rédaction de documents et de rapports.
- Connaître les logiciels de bureau, les bases de données et les systèmes utilisés au sein du ministère, ainsi que les méthodes et techniques connexes pour saisir et extraire des données, et pour produire et diffuser des rapports.
- Connaître des procédures, des outils et des systèmes administratifs utilisés au sein de l'organisation afin de fournir un soutien et des conseils aux collègues et aux clients concernant leur utilisation.
- Connaître les méthodes et procédures du ministère, telles que les procédures et processus financiers et des ressources humaines, afin de fournir des services et de répondre aux demandes. Ces connaissances sont également nécessaires pour fournir un soutien et des conseils aux clients et aux collègues sur ces procédures ainsi que pour s'assurer qu'elles sont conformes aux règlements et à la politique en la matière.

Capacité de faire preuve de jugement et capacité de gestion du temps sont exigées pour équilibrer et mener à bien les tâches et les demandes quotidiennes, compte tenu des demandes et des délais multiples qui sont dictés par les exigences de l'organisation.

Avoir le sens de l'organisation pour coordonner et présenter les demandes et assurer leur suivi ainsi pour exécuter des projets et des services, ce qui inclut le contrôle des dates de rappel et l'information des collègues sur les délais et les échéances.

Capacités d'analyse et un sens d'initiative pour surveiller les questions émergentes et pour analyser les exigences opérationnelles des projets et des priorités de l'organisation. L'analyse est également nécessaire pour examiner les demandes (p. ex., les demandes de RH, d'équipement, de voyages et de besoins en installations de conférence) et d'autres renseignements ainsi que pour identifier et gérer les demandes incomplètes.

Compétences en recherche, coordination et analyse pour examiner et apprécier l'information lors de la compilation des données pour les rapports. Ces compétences sont également exigées pour déterminer et/ou prévoir les secteurs problématiques et les exigences opérationnelles d'un point de vue administratif. Comme exemple, on peut citer le fait de déterminer la nécessité d'avoir de nouveaux rapports pour évaluer les plans de projet et en assurer le suivi. Le titulaire du poste sera également chargé de l'élaboration de ces rapports.

Connaissance des lois, des politiques et des procédures opérationnelles associées à l'organisation et à ses programmes ainsi que des règlements et des procédures relatifs aux services administratifs, et une compréhension des exigences des principaux organismes centraux du gouvernement fédéral. Cette connaissance et cette expérience s'acquièrent habituellement par l'obtention d'un diplôme d'études secondaires et quatre années de travail administratif.

Connaissance des tendances et des développements (p. ex., des équipements et techniques nouveaux ou mis à jour) liés aux services administratifs et/ou encore aux programmes assignés. Les connaissances sont acquises par l'étude continue des textes et autres documents et publications.

Le titulaire du poste traite des situations courantes et non courantes et a la latitude de trouver des solutions aux problèmes par lui-même, en analysant des aspects particuliers de ces problèmes et en effectuant des recherches. Les problèmes complexes ou de plus grande envergure peuvent nécessiter une consultation avec des spécialistes fonctionnels et/ou sont renvoyés au gestionnaire, accompagnés de recommandations pour leur résolution.

Capacités de prise de décision, car le titulaire est responsable de la vérification des demandes et a le pouvoir de retourner celles qui sont jugées incomplètes. Ces habiletés sont également requises pour hiérarchiser les éléments et/ou les problèmes touchant l'organisation et ses projets. Une erreur ou le défaut d'informer la direction de ces questions peut entraîner des retards, des erreurs et/ou l'inefficacité dans l'exécution des projets et/ou des services fournis par l'organisation.

La plupart des décisions et des recommandations sont prises en faisant référence à des pratiques établies, mais il peut être nécessaire de modifier ces pratiques. Il s'agit, par exemple, de trouver une solution de rechange pour accomplir certaines tâches, dans le cas où les solutions de dépannage établies ne fonctionnent pas.

La discrétion est de mise pour traiter certaines tâches et questions administratives, telles que les renseignements personnels concernant les employés (tâches liées aux RH) et les renseignements financiers de nature délicate.

Communications Skills – Habiletés de communications

Habiletés d'expression verbale et écrite pour aider à la diffusion de l'information et pour répondre aux demandes de renseignements courantes. Ces habiletés sont

également nécessaires pour fournir des conseils en matière de procédures administratives ainsi que pour apporter un éclairage lors de la participation aux activités de comités ad hoc. Ces habiletés sont requises pour échanger de l'information avec des personnes-ressources à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, telles que des collègues, des prestataires de services et des spécialistes fonctionnels ministériels.

Des aptitudes à la persuasion sont nécessaires car il faut fréquemment entrer en contact avec des prestataires de services, des fournisseurs, du personnel technique, des spécialistes fonctionnels de l'organisation et d'autres employés afin d'obtenir de l'aide et un accord sur des questions administratives et/ou des questions d'intérêt mutuel. Il peut s'agir, par exemple, de persuader des employés de services et/ou d'organisations externes de partager leurs modèles, leurs commentaires et/ou leur position sur des questions spécifiques. Un autre exemple peut consister à persuader le personnel technique de fournir officiellement et/ou officieusement son expertise et ses conseils sur certaines questions.

Habiletés pédagogiques pour fournir un soutien, des conseils et une orientation aux clients et aux collègues concernant les procédures administratives courantes.

Habiletés d'expression écrite pour produire des rapports, entreprendre la rédaction de la correspondance et répondre aux demandes de renseignements courantes.

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 lors de la saisie d'information dans des bases de données ou des systèmes, de la production de rapports et de la rédaction de la correspondance 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 remplir des demandes, répondre à des demandes de enseignements, rédiger de la correspondance et manipuler des données dans des bases de données et/ou 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 sensorial

Examiner, coordonner et assurer le suivi des demandes, surveiller les questions émergentes qui ont une incidence sur les activités de l'organisation, maintenir et mettre à jour l'information dans les bases de données et/ou les systèmes et effectuer une analyse préliminaire des données requiert une attention soutenue et des habiletés de lecture.

Éviter les erreurs de saisie des données et maintenir et vérifier les renseignements qui se trouvent dans les bases de données et les systèmes (p. ex., les systèmes de budgétisation, les systèmes de RH) exige de l'exactitude et de la précision.

Recevoir des demandes et de l'information de la part de la direction, des spécialistes fonctionnels, des collègues, des clients et des prestataires de services requiert de l'écoute et de la concentration.

Management of Human Resources / Gestion des ressources humaines

Le titulaire du poste est responsable de la détermination et du suivi des besoins en ressources humaines, à l'appui du rôle du gestionnaire.

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 du poste est responsable de la détermination et du suivi des besoins financiers opérationnels, à l'appui du rôle du gestionnaire.

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 du poste est responsable de la détermination et du suivi des besoins en matériel opérationnel, à l'appui du rôle du gestionnaire.

Le titulaire du poste 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 ou elle 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 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'horaires 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 la part de clients frustrés en ce qui concerne la prestation de services administratifs.