

**AS-03 Agent(e) administratif(ve) et exécutif(ve) principal(e)**[CNP 13100 – Agents/agentes d'administration](#)

Decision 21710 - JUSAdminExecServV1

**Organizational Context - Contexte organisationnel**

**Applies to – S'applique à :** Postes dans le domaine des services administratifs et exécutifs, qui permettent d'assurer les activités administratives au sein de l'organisation ainsi que les services exécutifs à la direction.

**Generally reports to – Se rapporte généralement à :** Poste de niveau directeur général.

Un seul poste d'adjoint exécutif ou de type hybride d'adjoint administratif et exécutif peut être créé au sein d'une organisation de niveau 3.

*Le titulaire du poste assure la liaison et la coordination avec les spécialistes fonctionnels de l'organisation (p. ex., ressources humaines, approvisionnement, finances, AIPRP, gestion de l'information, 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 créer des mécanismes et des processus internes. L'organisation peut ainsi atteindre ses objectifs opérationnels tout en respectant les cadres généraux établis.*

**Client Service Results - Résultats axés sur le service à la clientèle**

Fournir des conseils et mettre en œuvre des services administratifs\* au sein de l'organisation; planifier et fournir des services administratifs à la direction.

\* 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.

**Key Activities - Activités principales**

1. Fournir au personnel et à la direction des conseils, une orientation et une explication des diverses politiques, procédures et systèmes liés aux services administratifs; assurer la prestation de services administratifs en coordonnant la présentation des demandes de service et les suivis.
2. Mettre en place et tenir à jour des bases de données, des systèmes de rappel et de suivi pour surveiller les délais relatifs aux produits livrables attendus; veiller à ce que les membres de l'équipe soient au courant de tous les délais et priorités.
3. Déterminer et surveiller les besoins opérationnels en ce qui a trait aux ressources humaines, financières ou matérielles et ainsi que recommander des options; aider à la planification, à l'élaboration, à la préparation, à la consolidation et à la présentation des documents liés aux services administratifs.
4. Coordonner et organiser les projets spéciaux et répondre aux exigences connexes en matière de rapports. Demander des documents et des notes d'information au personnel et s'assurer qu'ils sont exacts, adéquats et pertinents pour préparer le gestionnaire avant les réunions.
5. Recevoir, analyser, expliquer, transmettre et classer la correspondance, les documents et les rapports; rédiger et réviser les documents, et répondre à la correspondance au nom du gestionnaire.
6. Évaluer la nature et l'urgence de multiples demandes coïncidentes et en assurer la priorité; proposer des solutions, reprogrammer et gérer les conflits d'horaire afin de maîtriser le calendrier du gestionnaire.
7. Relayer l'information entre l'équipe de direction et le gestionnaire pour informer, conseiller et préparer relativement aux mesures qui doivent être prises.

**Skills – Habiletés****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 pour fournir des services et identifier les sources d'information. Les connaissances sont également nécessaires pour fournir des conseils et une explication concernant les services administratifs.
- 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 d'emploi provinciales ainsi que les directives et politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor, afin de fournir des conseils, une orientation et une explication connexes. Ces connaissances sont également utilisées pour garantir que les activités administratives et les recommandations formulées sont conformes aux directives législatives.
- Connaître les priorités et les responsabilités du gestionnaire afin de l'aider efficacement et de gérer son calendrier. Ces connaissances sont essentielles pour évaluer l'urgence de demandes multiples et gérer les conflits d'horaire pour le gestionnaire. Ces connaissances sont également nécessaires pour informer, conseiller et préparer le gestionnaire à la prise de mesures nécessaires ou pour des réunions.
- Connaître les liens entre les organisations et les principales personnes ressources pour gérer le flux d'information entre la direction et le gestionnaire, pour surveiller les délais des produits livrables attendus et pour coordonner et organiser les projets spéciaux.
- Connaître les techniques de planification et d'organisation permettant d'évaluer et d'assurer la priorité des demandes et des réunions multiples et souvent contradictoires, afin de maîtriser le calendrier du gestionnaire.
- Connaître les pratiques et les techniques de gestion de l'information afin de mettre en œuvre et de tenir à jour l'information qui se trouve dans les bases de données et les systèmes, ainsi que de préparer la documentation. Ces connaissances sont également nécessaires pour relayer l'information entre la direction et le gestionnaire.
- Connaître les logiciels de bureau, les bases de données et les systèmes utilisés au sein du ministère pour saisir et extraire des données, produire des rapports et informer les membres de l'équipe des délais et des priorités.
- Connaître les techniques de gestion de projet afin de coordonner et d'organiser des projets spéciaux.

Avoir une connaissance spécialisée des services administratifs ainsi que des activités et des priorités des programmes de l'organisation. Il devient ainsi possible de déterminer et de suivre les besoins opérationnels en ressources (p. ex., les ressources financières nécessaires pour les priorités et les objectifs trimestriels à venir), et d'élaborer et de maintenir les systèmes et la documentation qui soutiendront efficacement les objectifs de l'organisation.

Lire des rapports, des textes et d'autres publications concernant les services et les outils administratifs afin de se tenir au courant des tendances et des progrès en la matière. Par exemple, se tenir au courant de l'évolution et des mises à jour des systèmes de stockage et de récupération de l'information qui pourraient être bénéfiques à l'efficacité des services offerts par l'organisation.

Avoir une connaissance spécialisée des objectifs et des priorités du programme afin de tenir le gestionnaire au courant de leur évolution et de l'informer de tout problème actuel et/ou prévisible qui pourrait avoir une incidence sur les activités, ainsi que de mesurer l'effet qu'ils pourraient avoir. Informer tous les membres de l'équipe et s'assurer qu'ils sont conscients des délais et des priorités.

Posséder une combinaison d'une connaissance spécialisée des objectifs et des priorités, des opérations, des processus et des pratiques de l'organisation et d'une connaissance approfondie des politiques et des lois liées aux programmes pour superviser, trouver et explorer des solutions à des problèmes complexes et fournir une explication des cas complexes. Coordonner des projets spéciaux et déterminer les besoins en ressources et relayer l'information entre les parties concernées.

Habiletés analytiques et de coordination pour surveiller les délais des produits livrables, organiser les demandes de service et les suivis, préparer et consolider la documentation et pour déterminer et surveiller les besoins opérationnels.

Développer une pensée critique, avoir le sens de jugement et d'initiative pour déterminer et surveiller les besoins opérationnels de l'organisation, ainsi que pour recommander des solutions.

Il est nécessaire de faire des recherches et de se tenir au courant des tendances et des questions concernant les services administratifs, ainsi que des tendances et des questions touchant les activités quotidiennes de l'organisation, afin de fournir des conseils et des orientations à ses collègues et à la direction. Cela est également nécessaire, car le titulaire a la latitude d'élaborer des solutions pour des situations où les procédures existantes peuvent ne pas être adéquates. Dans ces cas, le titulaire se réfère aux documents de politique, à la législation, aux spécialistes fonctionnels de l'organisation et/ou à la direction.

La prise de décision et la résolution de problèmes exigent du jugement, de l'initiative et de la discrétion. Des plans d'action établis sont facilement disponibles, mais la résolution de problèmes peut exiger le titulaire à modifier ces méthodes établies pour mieux s'adapter aux questions en jeu. Dans les cas où les solutions ne sont pas conformes aux méthodes établies, on peut demander conseil à la direction ou à des spécialistes fonctionnels de l'organisation.

Avoir des habiletés d'analyse et de jugement pour évaluer et déterminer l'urgence de multiples demandes coïncidentes. Ces habiletés sont utiles pour

reprogrammer les réunions et contrôler le calendrier du gestionnaire.

Avoir l'esprit d'initiative pour informer les membres de l'équipe des échéances et des priorités des produits livrables et pour proposer au gestionnaire des solutions aux conflits d'horaire. Cette connaissance est également utilisée lors de la coordination de projets spéciaux, afin de garantir le respect de toutes les exigences.

**Communications Skills – Habiletés de communications**

Habiletés solides de communication pour consulter des experts en la matière et des spécialistes fonctionnels ministériels sur des questions et des dossiers complexes et/ou de nature délicate. Le titulaire doit posséder des habiletés de communication verbale et écrite pour fournir des conseils, une orientation et une explication des politiques et des procédures, pour recommander des options concernant les besoins opérationnels, pour assurer la communication avec le personnel et la direction afin de s'assurer que les membres de l'équipe sont au courant de tous les délais et de toutes les priorités, ainsi que pour relayer d'autres renseignements entre l'équipe de direction et le gestionnaire.

Habiletés verbales et écrites pour effectuer des changements d'horaire et les communiquer au gestionnaire, et pour fournir de l'information lors de la préparation du gestionnaire avant les réunions. Guider le gestionnaire au sujet de dossiers complexes et/ou de nature délicate.

Habiletés en matière de rédaction pour élaborer et préparer la documentation relative aux services administratifs, ainsi que pour rédiger et réviser des documents et des réponses à la correspondance au nom du gestionnaire.

Habiletés pédagogiques pour fournir des conseils, une orientation et une explication des politiques, procédures et systèmes administratifs, ainsi que pour informer et préparer le gestionnaire avant les réunions et pour lui permettre de prendre les mesures nécessaires.

Habiletés de persuasion pour obtenir la coopération et l'information auprès d'autres employés et/ou gestionnaires pour des projets spéciaux, et/ou pour préparer le gestionnaire avant les réunions.

Habiletés en matière de consultation pour communiquer avec des spécialistes fonctionnels du ministère et les principales personnes ressources dans les organismes centraux afin d'obtenir de l'information et/ou des conseils.

Communiquer avec les organismes centraux et les autres ministères du gouvernement du Canada, ainsi qu'avec des organismes privés au nom du gestionnaire afin de fournir des services administratifs à la direction.

**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 afin de rédiger des documents et d'obtenir de l'information de diverses sources requiert de la coordination.

La manipulation des données sur un écran à l'aide d'un dispositif de pointage, par exemple lors de la rédaction et de l'édition de la correspondance requiert de la coordination.

**Effort – Efforts**

**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 renseignements, rédiger de la correspondance et manipuler des données dans des bases de données et/ou des systèmes. L'utilisation d'un clavier d'ordinateur et d'une souris lors de l'exécution de ces tâches entraîne une sollicitation fréquente des muscles des doigts et du poignet.

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**

Expliquer les politiques, les procédures et les systèmes liés aux services administratifs exige une attention soutenue et des aptitudes en lecture pour examiner les demandes, les documents et la correspondance, ainsi que pour tenir à jour l'information dans les bases de données et/ou les systèmes. Assurer le suivi des besoins opérationnels, des délais et des produits livrables grâce à l'utilisation de systèmes de rappel et de suivi.

Planifier et contrôler l'agenda du gestionnaire, coordonner et organiser les projets spéciaux et les rapports exigent une attention soutenue.

Recevoir des demandes de renseignements ou de l'information exige l'écoute et la concentration.

**Responsibility – Responsabilités**

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

Entretenir les systèmes d'acheminement et de suivi des ressources humaines et déterminer et assurer le suivi des besoins en ressources humaines pour appuyer le 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**

Maintenir les systèmes de rappel et de suivi des ressources financières et déterminer les besoins financiers et en assurer le suivi 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**

Assurer le maintien des systèmes de rappel et de suivi relatifs aux ressources techniques et déterminer les besoins en matériel opérationnel et en assurer le suivi, à l'appui du rôle du gestionnaire.

Conserver les fichiers imprimés et électroniques pour son propre usage et celui du personnel de l'organisation et respecter les politiques et procédures de stockage et d'élimination appropriées.

Utiliser des équipements de bureau et assurer la garde des fournitures de bureau. Organiser l'obtention, la réparation et le retrait du matériel de bureau.

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

**Working Conditions - Conditions de travail**

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

Le travail est effectué dans un bureau à aires ouvertes où le titulaire a peu d'intimité et 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 régulièrement être 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 la direction. 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 et/ou du gestionnaire en ce qui concerne la prestation de services administratifs et/ou des services administratifs du gestionnaire.

ÉBAUCHE