

**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 aux collègues, aux clients et à la direction des conseils, une orientation et une interprétation des diverses politiques, procédures et systèmes liés aux services administratifs.
2. Communiquer régulièrement avec le personnel et la direction pour assurer la transmission de l'information et veiller à ce que des mesures soient prises rapidement sur les questions urgentes.
3. Fournir des services administratifs en analysant, en coordonnant et en remplissant les demandes de service et en assurant le suivi de ces demandes.
4. Assurer le suivi et gérer les rappels auprès des clients afin de garantir le respect des délais et l'achèvement des travaux conformément aux directives du service.
5. Participer à la recherche, à la planification, à l'élaboration, à la préparation, à la consolidation et à la présentation de documents liés aux services administratifs (p. ex., manuels de procédures, documents de formation, présentations, rapports).
6. Gérer l'information dans les bases de données et/ou les systèmes; analyser et examiner l'information qui se trouve dans les bases de données afin de créer des rapports de série et ad hoc et d'autres documents, et fournir des conseils fondés sur les données trouvées dans le système.
7. Effectuer des recherches et des analyses sur les tendances et les problèmes opérationnels; déterminer et surveiller les besoins opérationnels en ce qui a trait aux ressources humaines, financières ou matérielles; recommander des options et répondre aux demandes et aux exigences.
8. Rédiger des pièces de correspondance, préparer des exposés et des documents pour appuyer la prise de décision et veiller au respect des directives du ministère; produire et mettre à jour les documents de référence, les guides et les sites Web.
9. Participer aux comités et/ou groupes de travail mis en place pour améliorer les pratiques de service par le biais d'analyses, de tests et de rapports sur les innovations en matière d'offres de service, d'outils ou de systèmes.

#### **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. Ces connaissances sont également nécessaires pour fournir des conseils et une interprétation concernant les services administratifs ainsi que pour participer à des activités des comités et des groupes de travail.
- Être au courant des priorités de l'organisation afin de l'appuyer en fournissant des conseils et des orientations ainsi que pour surveiller les résultats et assurer la transmission de l'information pertinente. Ces connaissances sont également nécessaires pour identifier les problèmes et les tendances qui touchent l'organisation.
- 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, afin de fournir des conseils, une orientation et une interprétation connexes. Ces connaissances sont également nécessaires pour garantir que les activités administratives et les recommandations fournies sont conformes aux directives législatives.
- Connaître les pratiques et techniques de gestion de l'information afin de tenir à jour l'information dans les bases de données, les systèmes, les guides et les sites Web, ainsi que pour préparer la documentation et les présentations.
- Connaître les procédures relatives aux ressources humaines et aux finances, afin d'assurer le suivi, l'examen, la coordination et de compléter les demandes et d'en faire le suivi. Ces connaissances sont également nécessaires pour guider et conseiller les collègues et la direction.
- 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 participer à des activités de comités ou groupes de travail afin d'améliorer les services.
- Connaître les normes de service et exigences opérationnelles, afin d'en assurer le suivi, ainsi que des produits livrables et des demandes de service, et de veiller à ce que toutes les activités soient conformes aux normes. Ces connaissances sont également nécessaires pour prendre des mesures rapidement sur les questions urgentes, les suivis et la transmission de l'information.
- Connaître les méthodes de recherche pour chercher de l'information en vue de la préparation de documents, ainsi que pour rechercher les tendances et les questions opérationnelles afin de fournir de l'information de base et d'appuyer les recommandations formulées à l'intention de la direction.

Habiletés analytiques et de coordination pour examiner et organiser les demandes de service et les suivis, pour préparer et consolider la documentation, et pour identifier et surveiller les besoins opérationnels. Ces habiletés sont également nécessaires pour analyser l'information qui se trouve dans les bases de données, les systèmes et les sites Web, ainsi que pour analyser les tendances et les problèmes qui peuvent toucher les priorités et les projets de l'organisation.

Faire preuve d'un esprit critique, de jugement et d'initiative pour surveiller les besoins opérationnels de l'organisation, déterminer les problèmes et recommander des solutions

Capacité d'effectuer 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 opérations quotidiennes de l'organisation pour fournir des conseils et des orientations aux collègues et à la direction. Les connaissances sont également nécessaires, car le titulaire a la latitude d'élaborer des solutions pour des situations où les procédures existantes peuvent s'avérer inadéquates. Dans ces cas, le titulaire se réfère aux documents de politique, aux lois, aux spécialistes fonctionnels du ministère et/ou à la direction.

Le travail exige une combinaison de connaissances spécialisées en la matière, de connaissances spécialisées des processus opérationnels, des pratiques, des exigences, des opérations de l'organisation et d'une connaissance approfondie de la documentation connexe (y compris les politiques, les règlements, la législation et les manuels de procédures). Cette connaissance permet au titulaire de mieux comprendre les questions et de fournir une interprétation, des options et des conseils sur des cas complexes. Il est également utilisé pour traiter et rendre des décisions sur de tels cas (si nécessaire).

Capacité de faire preuve de jugement, d'initiative et de discrétion pour prendre des décisions et résoudre des problèmes. Des plans d'action établis sont facilement accessibles, mais la résolution de problèmes peut nécessiter que le titulaire modifie les méthodes établies pour mieux s'adapter aux problèmes à résoudre. Dans les cas où les solutions ne seraient pas conformes aux méthodes établies, des directives peuvent être demandées à la direction et/ou à des spécialistes.

Capacité d'étudier 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. On peut citer comme exemple le fait de 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.

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 sensibles.

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

Le travail exige de solides compétences en communication pour consulter des experts en la matière et des spécialistes fonctionnels de l'organisation sur des questions et des dossiers complexes et/ou sensibles. Des compétences en communication verbale et écrite sont nécessaires pour fournir des conseils, des orientations et des explications sur les politiques et les procédures, et pour recommander des options concernant les besoins opérationnels et les dossiers

complexes et/ou sensibles. Ces compétences en communication sont utilisées pour assurer la liaison avec le personnel et la direction afin d'assurer la transmission de l'information et une action rapide sur les problèmes urgents. Les compétences sont également utilisées pour échanger des informations avec des contacts à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, tels que des collègues, d'autres membres du personnel, la direction et des spécialistes.

Habiletés d'expression écrite pour rédiger la correspondance et les documents ainsi que pour produire et mettre à jour des guides et des sites Web.

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 des conseils, une orientation et une interprétation des politiques, des procédures et des systèmes administratifs.

Capacité d'établir des contacts clés au sein de l'organisation ainsi qu'avec les organismes centraux et d'autres organismes gouvernementaux pour obtenir des renseignements, des conseils et des services.

**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 des habiletés de coordination.

La manipulation des données à l'écran à l'aide d'un dispositif de pointage lors de la saisie de l'information dans des bases de données et des systèmes, de la production de rapports et de la rédaction de pièces de 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 renseignements, 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 sensoriel**

Interpréter les politiques, les procédures et les systèmes liés aux services administratifs pour examiner les demandes et maintenir l'information dans les bases de données et/ou les systèmes, assurer le suivi des besoins opérationnels et effectuer la recherche et l'analyse des tendances requiert une attention soutenue et des habiletés de lecture.

Planifier et élaborer des documents, examiner les demandes de service et trouver des solutions aux problèmes requiert une attention soutenue et de la concentration.

Recevoir des demandes de renseignements ou de l'information exige 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.