

**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 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 et mise en œuvre et suivi 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. Prévoir et déterminer les besoins en services de soutien, évaluer leur efficacité, planifier, fournir et mettre en œuvre des processus, des outils et des systèmes pour appuyer et améliorer les services administratifs.
2. Participer à l'élaboration, à la tenue à jour et à la révision des indicateurs de rendement en vue de répondre aux besoins opérationnels.
3. Mettre en œuvre les programmes et les procédures approuvés liés aux services de soutien et assurer leur conformité.
4. Interpréter les règlements et les politiques et formuler des conseils et des recommandations à la direction en examinant l'information recueillie auprès des spécialistes fonctionnels ministériels et des organismes centraux.
5. Diriger la planification et l'élaboration, la préparation, la consolidation et la présentation de documents liés aux services administratifs.
6. Élaborer et mettre à jour une documentation complète, y compris les manuels de procédures opérationnelles, les brefs et les séances de formation.
7. Participer aux activités d'équipes de projet, de groupes de travail, de comités et leur fournir, ainsi qu'aux gestionnaires et aux collègues, l'expertise en la matière.

### **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 afin de planifier, de fournir et de mettre en œuvre des services administratifs, d'identifier les sources d'information et de fournir une interprétation et des recommandations à la direction. Ces connaissances sont nécessaires pour participer à l'élaboration et à la mise à jour des indicateurs de rendement, pour élaborer et mettre à jour des manuels et des séances de formation ainsi que pour fournir une expertise en la matière aux équipes de projet, aux groupes de travail ou aux comités.
- Connaître les objectifs et les exigences de l'organisation afin d'élaborer et de maintenir des indicateurs de rendement. Ces connaissances sont également nécessaires lorsqu'il faut examiner des données provenant des indicateurs de rendement pour mesurer les résultats, préparer des rapports et formuler des conseils et des recommandations.
- 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, afin de s'assurer que les activités et la documentation de l'organisation sont conformes à ces lois et directives. Cette exigence est particulièrement importante, car le titulaire est responsable de la planification et du développement des services administratifs au sein de l'organisation. Ces connaissances sont également utilisées pour fournir des conseils et des orientations à la direction sur leur interprétation et leur application.
- Connaître les pratiques et les techniques de gestion de l'information afin d'élaborer et de mettre à jour une documentation complète, ainsi que de recueillir et de diffuser de l'information si nécessaire.
- Connaître les logiciels de bureau, les bases de données et les systèmes utilisés au sein de l'organisation pour saisir et extraire des données, apporter des améliorations ou formuler des recommandations et mettre en œuvre des modifications.
- Connaître les types d'outils, de documents et de processus liés aux services administratifs (p. ex., suivi des activités financières, d'approvisionnement, de RH) utilisés dans l'organisation afin de diriger leur planification, élaboration, préparation et soumission.
- Connaître les tendances et évolutions des techniques d'administration générale et de gestion de projet afin de diriger et de planifier la fourniture et la mise en œuvre d'outils, de processus et de systèmes.

Faire preuve de discipline et avoir une méthode dans l'enregistrement de l'information et la collecte de données à des fins de suivi et d'analyse. Ces données servent à l'élaboration et à la mise à jour des indicateurs de performance, ainsi qu'à la préparation et à la consolidation des rapports et autres documents.

Posséder une solide connaissance des services administratifs, des autorités fonctionnelles et de la pensée critique afin de fournir une interprétation, des conseils et des recommandations à la direction. Le jugement et l'initiative sont également nécessaires pour formuler des conseils et des recommandations.

La discrétion est de mise lorsqu'il s'agit de traiter de l'information de nature délicate et personnelle, de soutenir la direction générale dans la gestion des ressources humaines et des finances.

Habiletés solides pour prendre des décisions, car le titulaire est responsable de la planification, du développement et de la mise en œuvre d'outils, de systèmes et de processus nouveaux et/ou améliorés pour appuyer les services administratifs de l'organisation.

L'esprit critique, le sens de jugement et l'initiative sont nécessaires pour identifier et rechercher les questions sous-jacentes afin de clarifier les exigences, de sélectionner et de poursuivre la voie analytique appropriée et de modifier les solutions existantes pour résoudre les problèmes. Des habiletés analytiques sont nécessaires pour prévoir les exigences administratives spécialisées (p. ex., de nouveaux rapports pour de nouveaux projets) ainsi que pour analyser les systèmes et la prestation et l'efficacité des services.

Capacité d'exercer un sens 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 questions à résoudre. Dans les cas où les solutions ne s'inscrivent pas dans le cadre des méthodes établies, des directives et/ou des conseils peuvent être demandés à la direction, à des collègues plus expérimentés et/ou à des spécialistes.

Posséder de l'expérience dans la compréhension du travail du client, dans l'anticipation des besoins et dans la prise de décisions autonomes quant à la meilleure utilisation du temps et des ressources pour répondre aux exigences opérationnelles au sein de ses domaines de travail administratifs, dans l'établissement de rapports et dans la gestion des relations avec les clients. Les décisions peuvent nécessiter un changement dans la façon dont l'administration du programme ou les processus fonctionnent, compte tenu des exigences des clients ou des changements apportés par les autorités fonctionnelles, et dans la manière d'y répondre. Les décisions sont généralement limitées à leur portefeuille, mais des recommandations sont également formulées pour améliorer les affaires administratives dans l'ensemble des unités administratives lorsqu'elles travaillent en collaboration.

Posséder une expérience en matière de formation, de gestion et de direction de subordonnés dans le travail, et en matière de contrôle de la qualité du travail effectué.

Capacité d'acquérir et de maintenir une connaissance approfondie des services administratifs et/ou de la corrélation entre les tendances et les progrès 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 et 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 outils et des progrès administratifs ainsi que des objectifs et des exigences de l'organisation, afin de garantir l'efficacité des services administratifs fournis et d'assurer un suivi en temps utile.

Les décisions relatives aux processus sont prises afin d'assurer la prestation de services aux secteurs clients et aux cadres supérieurs, selon les besoins, ce qui exige une connaissance approfondie de l'administration. La résolution des problèmes nécessite l'examen des résultats, de l'efficacité, de la qualité et du calendrier de prestation des services. Des recommandations sont formulées aux superviseurs sur les changements importants à apporter au programme et sont ensuite mises en œuvre selon les directives, en assurant le suivi des changements et des lacunes dans le processus. Ces changements entraînent également la nécessité et la réalisation de mises à jour et/ou de modifications des manuels de procédures et des séances de formation.

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

Habiletés de communication verbale et écrite pour consulter les spécialistes fonctionnels ministériels et les principales personnes ressources des organisations centrales, pour fournir une interprétation, formuler des conseils et des recommandations à la direction sur les politiques et les règlements ainsi que pour planifier et fournir des outils et des systèmes administratifs. Ces habiletés sont nécessaires pour assurer la liaison avec le personnel et la direction de l'organisation, ainsi que pour fournir de l'information et des explications lors de la participation à des activités d'équipes de projet, de groupes de travail et de comités.

Habiletés d'expression écrite pour planifier et élaborer la documentation relative aux services administratifs et/ou aux manuels de procédures opérationnelles, aux brefs et aux séances de formation.

Habiletés pédagogiques pour interpréter et formuler des conseils et des recommandations concernant les politiques, les procédures et les systèmes administratifs, ainsi que pour la mise en œuvre de nouveaux outils.

Habiletés de présentation et de communication adaptative pour animer des séances de formation ainsi que pour interpréter des politiques et des directives, car il faut parfois expliquer le langage technique à des non spécialistes.

Capacité de persuasion pour obtenir le soutien et l'accord de la direction et/ou des clients lorsqu'il faut formuler des conseils et des recommandations sur des questions liées aux services administratifs.

Capacités de collaboration pour pouvoir représenter son service dans des réunions et des groupes de travail sur des sujets relatifs à l'administration.

Le travail exige d'établir des contacts clés dans les organismes centraux, ainsi qu'auprès des principaux spécialistes fonctionnels, afin d'obtenir une orientation permettant de formuler des conseils et une interprétation des politiques et des règlements pour les clients et/ou 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 pour rédiger des documents et obtenir de l'information de diverses sources requiert de la coordination.

La manipulation de données sur un 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 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, élaborer et maintenir les documents, les outils et les 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 l'information, les règlements, les politiques et les procédures liés aux services administratifs et pour mettre à jour la documentation complète (p. ex., des manuels, des séances de bref et de formation) requiert des capacités de lecture.

Consulter les clients, la direction et/ou les collègues dans les groupes de travail et les comités ainsi que les spécialistes fonctionnels et les personnes-ressources des organismes centraux requiert des habiletés d'écoute.

Examiner des demandes et élaborer et mettre à jour une documentation complète requiert une attention soutenue et des habiletés de lecture.

Recevoir des demandes de renseignements ou d'information, effectuer des recherches, examiner les données des indicateurs de rendement et produire de la documentation requiert de la concentration.

Examiner et évaluer l'efficacité des outils et des services administratifs et formuler des recommandations pour consolider, mettre à jour et/ou éliminer des processus et des procédures de travail requiert une attention soutenue et l'exercice du jugement.

Planifier et mettre en œuvre des changements dans les processus, les outils et les procédures de travail requiert de l'initiative et du jugement.

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

Le titulaire du poste est responsable de la planification, de la fourniture et de la mise en œuvre des services, des outils et des procédures administratifs ainsi que de l'élaboration et de la mise à jour de la documentation relative aux ressources humaines.

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 chargé de la planification, de la fourniture et de la mise en œuvre des services, des outils et des procédures administratifs ainsi que de l'élaboration et de la mise à jour de la documentation relative aux ressources financières.

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 planification, de la fourniture et de la mise en œuvre des services, des outils et des procédures administratifs, ainsi que de l'élaboration et de la mise à jour de la documentation relative aux ressources techniques. Ces tâches sont réalisées pour appuyer le 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 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 et la formulation de recommandations.

ÉBAUCHE