

**S'applique à :** Postes dans le domaine des services de soutien administratif qui se rapportent à la réalisation des activités administratives au sein de l'organisation.

Prestation de services de soutien administratif\* au sein de l'organisation.

\* Les services de soutien administratif comprennent notamment les activités comme 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. Trier le courrier interne, le courrier, les colis et les envois en vrac reçus ou à envoyer.
2. Ouvrir, organiser et fermer des fichiers (électroniques et imprimés); assurer le stockage sécurisé des fichiers.
3. Aider à la distribution de documents.
4. Photocopier, assembler, relier et agraffer des documents; déchiqeter des documents classifiés.
5. Tenir à jour les systèmes de classement.

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

Exigences du poste :

- Connaître la structure, les responsabilités et les personnes-ressources de l'organisation pour trier le courrier reçu, déterminer le personnel ayant accès aux dossiers stockés et distribuer la documentation.
- Connaître les procédures d'expédition pour envoyer du courrier, des colis et des envois en vrac.
- Connaître les logiciels de bureau, les bases de données et les systèmes utilisés au sein du ministère pour préparer les envois, organiser les fichiers et aider à la distribution de documents.
- Connaître les méthodes et les procédures utilisées pour identifier et organiser les fichiers électroniques et imprimés afin de garantir un accès rapide à l'information.
- Connaître les procédures de gestion de documents relatives à la manipulation, à la tenue à jour, au stockage et à l'extraction en toute sécurité des dossiers et des documents pour assurer l'organisation efficace des dossiers.
- Connaître les techniques d'utilisation de l'équipement de bureau, comme la relieuse, le télécopieur, le photocopieur, la déchiqueteuse et le téléphone pour s'acquitter de fonctions de bureau d'ordre général.
- Posséder des habiletés analytiques pour examiner, trier et déterminer à qui le courrier et les colis doivent être distribués.

Les erreurs sont susceptibles d'être détectées, car la plupart des travaux sont vérifiés par des collègues de niveau supérieur et/ou la direction. Toutefois, des erreurs dans le tri du courrier ainsi que dans le stockage et le déchetage de documents par exemple, peuvent entraîner des pertes de temps et nécessiter l'intervention d'autres employés.

**Communications Skills – Habiletés de communications**

Habiletés d'expression verbale pour transmettre des messages, clarifier des instructions, obtenir de l'information et répondre aux questions d'ordre général du personnel.

Habiletés interpersonnelles pour entretenir des relations de travail avec les collègues et les supérieurs.

**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 requiert des habiletés de coordination ainsi que l'utilisation d'un photocopieur, d'une relieuse, d'une déchiqueteuse et d'un télécopieur. Généralement, cette tâche est effectuée de manière urgente et à court préavis.

La manipulation de données à l'écran à l'aide d'un dispositif de pointage requiert de la coordination pour organiser et mettre à jour des fichiers électroniques ainsi que pour préparer des renseignements sur l'expédition (p. ex., étiquettes d'expédition, calendrier de ramassage et/ou de livraison).

**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. 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.

Demeurer debout pendant de longues périodes pour photocopier ou déchiqeter des documents.

Prendre des documents physiques dans des endroits tels que des tiroirs, des étagères et des armoires et les déplacer dans d'autres bureaux.

Effectuer l'entretien courant de l'équipement de bureau de façon intermittente tout au long de la semaine (p. ex., mettre du papier dans l'imprimante, le photocopieur et gérer les défaillances mineures).

**Sensory Effort – Effort sensoriel**

Examiner les demandes de service reçues requiert une attention soutenue et des habiletés de lecture, de même que trier le courrier et les envois, aider à la distribution de documents et maintenir un stockage sécurisé des dossiers et/ou de la documentation.

Posséder une capacité d'écoute et de concentration pour recevoir des demandes de renseignements, des directives et de l'information.

**Responsibility – Responsabilités**

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

S. O.

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

S. O.

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

Conserver des 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.

**Working Conditions – Conditions de travail**

**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'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. 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.

Dans le cadre du travail à distance et en télétravail, il est nécessaire de 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 est exposé aux plaintes et aux critiques du personnel frustré en ce qui concerne la fourniture de services de soutien administratif.

ÉBAUCHE