

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. Fournir un soutien administratif général (p. ex., classement, photocopie, assemblage de matériel et de documents, prise de rendez-vous).
2. Préparer la correspondance, les documents et les rapports courants; effectuer des recherches de base.
3. Mettre à jour l'information dans une variété de bases de données et de systèmes.
4. Traiter et/ou préparer les demandes de services ou d'intervention (p. ex., RH, finances, sécurité, traduction, réparation d'équipements).
5. Fournir des services de courrier, de correspondance, de contrôle des documents et de suivi.

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

Exigences du poste :

- Connaître la structure de l'organisation, les responsabilités et les principales personnes-ressources pour effectuer des recherches de base et mieux comprendre le milieu de travail.
- Connaître les logiciels de bureau, les bases de données et les systèmes utilisés au sein du ministère pour effectuer des recherches, préparer la correspondance et les documents courants ainsi que traiter et/ou préparer des demandes de services ou d'intervention. Ces connaissances sont nécessaires pour mettre à jour l'information dans les mêmes bases de données et systèmes.
- Connaître les procédures et les processus liés aux services pertinents (p. ex., ressources humaines, finances, sécurité, traduction, réparation des équipements) afin de préparer et/ou de traiter les demandes.
- Connaître les coordonnées des prestataires de services, les fournisseurs externes et les sous-traitants pour préparer et envoyer les demandes de service.
- Connaître les procédures opérationnelles, les méthodes, les techniques et l'équipement de l'organisation pour s'acquitter des responsabilités générales de soutien administratif.
- Connaître les procédures de contrôle et de suivi du courrier, de la correspondance et des documents.
- Connaître les techniques de recherche et de collecte de l'information pour effectuer des recherches de base et préparer la correspondance, les documents et les rapports courants.
- Connaître les techniques et pratiques exemplaires pour saisir et sauvegarder les données de divers systèmes d'information automatisés pour s'assurer que les bases de données contiennent des renseignements exacts.

Les erreurs, telles que l'information inexacte et incomplète sur les formulaires de demande et les erreurs de classement de la documentation, peuvent être détectées par les collègues, mais elles peuvent entraîner une perte de temps (pour les corrections, qui peuvent nécessiter l'intervention d'autres parties), des retards dans l'exécution du travail et des plaintes de la part de collègues et/ou de clients.

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. Des habiletés de communication verbale sont également requises pour communiquer avec les prestataires de services externes pour les demandes de service.

Habiletés de rédaction pour rédiger de la correspondance, des documents et des rapports courants, ainsi que pour rédiger des demandes de service et d'intervention.

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.

La manipulation de données à l'écran à l'aide d'un dispositif de pointage, par exemple pour mettre à jour l'information dans les bases de données et les systèmes.

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 classer, photocopier ou assembler 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

Effectuer des recherches de base et rédiger des documents et de la correspondance requiert une attention soutenue et des habiletés de lecture, de même que tenir à jour l'information dans les bases de données et les systèmes et contrôler et assurer le suivi de documents variés.

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.

ÉBANCHE