

**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. Tenir à jour et saisir des données dans une variété de bases de données et de systèmes de suivi; signaler les divergences et les porter à l'attention de la personne concernée.
2. Effectuer des recherches et entreprendre la préparation de rapports et de statistiques.
3. Examiner et trier la correspondance reçue en vue de sa transmission; vérifier le format, le style et la grammaire de la correspondance envoyée.
4. Remplir les demandes de remboursement, les calculs et les demandes de paiement relativement aux frais de voyage.
5. Participer à l'élaboration ou à l'amélioration de procédures, processus, modèles et systèmes existants.
6. Préparer les demandes de services ou d'intervention (p. ex., RH, finances, sécurité, traduction, réparation d'équipements).
7. Organiser et confirmer les réunions pour l'équipe ou le gestionnaire.
8. Tenir à jour l'inventaire des fournitures de bureau.

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

Exigences du poste :

- Connaître la structure de l'organisation, les responsabilités et les principales personnes ressources pour renvoyer les questions vers le secteur et/ou les personnes concernées, pour effectuer des recherches et trier la correspondance reçue ainsi que pour planifier et organiser des réunions.
- Connaître les logiciels de bureau, les bases de données et les systèmes utilisés au sein du ministère pour maintenir leurs données ainsi que pour effectuer des recherches et entreprendre la préparation de rapports. Ces connaissances sont également requises pour contribuer à l'amélioration ou au développement des systèmes existants.
- Connaître les procédures relatives aux frais de déplacement pour calculer correctement, réclamer et demander les frais de voyage du personnel.
- Connaître les procédures et les processus liés aux services pertinents (p. ex., ressources humaines, finances, sécurité, traduction, réparation des équipements) pour préparer et/ou traiter les demandes.
- Connaître les coordonnées des prestataires de services, des fournisseurs externes et des sous-traitants pour préparer et envoyer les demandes de service.
- Connaître les exigences et services nécessaires pour les réunions (p. ex., diffusion de l'ordre du jour et de la documentation, réservation de salles et/ou d'équipements audiovisuels).
- Connaître les techniques de recherche et de collecte d'information pour effectuer des recherches avant de commencer à préparer des rapports et des statistiques.
- Connaître les techniques et pratiques exemplaires pour saisir et maintenir les bases de données et les systèmes de suivi.
- Connaître les processus et procédures de l'organisation pour le maintien des stocks de fournitures de bureau.

Faire preuve de jugement pour formuler des commentaires et de la rétroaction concernant l'élaboration ou l'amélioration de procédures, de modèles et de systèmes existants.

Posséder des habiletés d'analyse pour déterminer et signaler des divergences dans les bases de données et les systèmes.

La prise de décision exige la recherche et l'application d'une variété de procédures et de méthodes. La résolution de problèmes exige parfois la modification des procédures et des méthodes établies.

La plupart des travaux font l'objet d'une vérification par des collègues de niveau supérieur, mais les erreurs (comme celles concernant la saisie de données financières ou la préparation de demandes de service) peuvent entraîner des pertes de temps considérables, des problèmes financiers et/ou le dépôt de plaintes.

**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 rédactionnelles pour réviser le style et la grammaire de la correspondance sortante.

Habiletés d'expression verbale et écrite pour signaler les incohérences des systèmes et les porter à l'attention des personnes concernées et pour contribuer au développement ou à l'amélioration des systèmes et procédures existants.

Habiletés de base en matière d'explication et de formulation de conseils pour fournir des précisions sur les données concernant l'amélioration de systèmes, de procédures et d'outils existants ou pour leur élaboration.

Des 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, examiner la correspondance reçue et envoyée et calculer et remplir les demandes de remboursement de frais de voyage 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 repérer et signaler les divergences éventuelles.

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

**Responsibility – Responsibilités**

**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 l'équipement de bureau, assurer la garde des fournitures de bureau et maintenir l'inventaire 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.