

ÉCOLE DE TECHNOLOGIE SUPÉRIEURE

DESCRIPTION DE FONCTION

Date : 2014-05-29

Classe : 4

P.A.D

CC

HA

VT

JCF

1. TITRE : **COMMIS AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE**

2. **SOMMAIRE DE LA FONCTION**

Sous la direction de la supérieure ou du supérieur immédiat, accueille et renseigne la clientèle interne et externe sur les activités, les règlements et les procédures ou les programmes en vigueur. Peut œuvrer dans le domaine scolaire ou administratif.

3. **TÂCHES ET RESPONSABILITÉS PRINCIPALES**

1. Accueille et répond à la clientèle en personne, par téléphone ou par messagerie électronique, donne des renseignements se rapportant aux activités de son secteur, les informe, sur des sujets relatifs à son secteur d'activités, par exemple aux études, aux dossiers étudiants, au perfectionnement, aux stages, aux services auxiliaires ou aux événements institutionnels.
2. Fournit à la clientèle des renseignements généraux relatifs aux services ou aux programmes offerts par son unité administrative. Communique avec les personnes responsables afin de transmettre ou recevoir des renseignements relatifs à son travail.
3. Fait remplir des formulaires appropriés; effectue la saisie des données dans les systèmes appropriés; s'assure des suivis en découlant et transmet les documents et formulaires à la personne responsable ou au service concerné.
4. Collabore à l'amélioration des procédures en ce qui a trait aux opérations de son secteur d'activités et aux différents dossiers dont elle a la responsabilité.
5. Ouvre, trie et distribue le courrier.
6. Saisit, prépare et expédie des documents tels que lettres, listes, demandes, annuaires, dépliants, tableaux et étiquettes. Tient à jour des dossiers, des listes d'envoi, des inventaires, de la documentation, etc. et en effectue le classement.


7. Utilise des appareils de bureau d'usage courant tels qu'ordinateur, photocopieur, calculatrice.
8. Accomplit temporairement les tâches d'un poste connexe ou inférieur, lorsque requis.
9. La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être effectuées par la personne salariée occupant ce poste. Cependant, les tâches et responsabilités non énumérées ne doivent pas avoir d'effet sur l'évaluation.

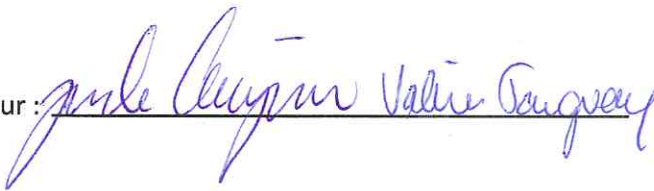
4. **QUALIFICATIONS REQUISES**

1. Scolarité : Diplôme d'études secondaires (DES) ou scolarité équivalente
 2. Expérience : Deux (2) ans
 3. Autres : Bonne connaissance des logiciels de traitement de texte et de données
-

FICHE D'ÉVALUATION DE FONCTION
PLAN D'ÉVALUATION DES FONCTIONS (15 SOUS-FACTEURS) SANS ÉGARD AU SEXE

TITRE DE FONCTION : COMMIS AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE																		
GROUPE : BUREAU																		
CLASSE : 4																		
NO.	SOUS-FACTEUR ÉVALUÉ																NIVEAU	POINTS
1	Formation professionnelle																2	24
2	Expérience pertinente et initiation																4	27
3	Mise à jour des connaissances																1	7
4	Coordination musculaire et dextérité manuelle																2	16
5	Habilités en relations interpersonnelles																2	18
6	Responsabilité à l'égard des communications																2	22
7.1	Responsabilité à l'égard des ressources humaines																1	7
7.2	Nombre de personnes coordonnées ou supervisées																1	0
8	Responsabilité de gestion budgétaire																2	22
9	Impact des actions et de décisions																2	32
10	Latitude et autonomie																1	12
11	Résolution de problèmes																2	24
12	Concentration et attention sensorielle																2	12
13	Effort physique *																1	6
14	Santé, sécurité et bien-être de soi et des autres																1	6
15	Environnement physique et humain du travail **																2	14
TOTAL																		249
*Niveau d'effort																1		
*Fréquence																1		
** A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Total	Niveau	
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	20	2	

Pour le Syndicat : B.A.D. 

Pour l'Employeur :  Julie Augier  Valérie Sanguay  Caroli

Date : 26 février 2015