



Public Service Alliance of Canada
Alliance de la Fonction publique du Canada

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

Enquiries Clerk /
Commis aux demandes de
renseignements

Position Number:
Numéro du poste :

3000-0002

Supervisor Position Title:
Titre du poste de la superviseure ou du
superviseur :

Coordinator, Communications, Political
Action and Campaigns, Membership
Programs Branch /
Coordonnatrice ou coordonnateur,
Communications, action politique et
campagnes, Direction des programmes

Supervisor Position Number:
Numéro du poste de la superviseure ou
du superviseur :

0200-0000

Bil. Des. / Dés. bil. :

PURPOSE OF POSITION

OBJET DU POSTE

The position is responsible for providing telephone reception service and responding to email enquiries for the Public Service Alliance of Canada (PSAC).

Répondre aux demandes d'information par téléphone et par courriel que reçoit l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC).

STATEMENT OF RESPONSIBILITIES

ÉNONCÉ DES FONCTIONS

Responds, by telephone, to general inquiries from members and the general public and redirects callers to appropriate location by:

Répondre, au téléphone, aux demandes de renseignements générales émanant des membres et du grand public et réacheminer les appels aux destinataires appropriés et exécuter les fonctions suivantes :

- providing, verbal, factual information in response to general inquiries on the role of the Union and current union affairs;
- determining caller needs and redirecting telephone calls appropriately.

- communiquer des renseignements factuels de vive voix en réponse aux demandes de renseignements générales sur le rôle du syndicat et les affaires syndicales courantes;
- déterminer les besoins des demandeurs et réacheminer les appels en conséquence.

Assists administrative assistants in the section by:

Prêter concours aux adjointes et adjoints administratifs de la section :

- performing clerical reception duties such as filing, photocopying and faxing.
- transcribing correspondence,

- effectuer diverses tâches administratives (classement, photocopies, telecopies, etc.);
- transcrire la correspondance, les

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Enquiries Clerk /
Commis aux demandes de
renseignements**

Position Number:
Numéro du poste :

3000-0002

reports and other documents from handwritten notes, and other sources (including electronic media) on behalf of colleagues who require documents in electronic format.

rapports et d'autres documents à partir de notes manuscrites et d'autres sources (y compris les documents électroniques) pour les collègues qui ont besoin de ces documents en version électronique.

Is responsible for the e-mail gateway to the PSAC by:

- screening and redirecting e-mails queries to the appropriate people / section for reply through the website and direct email.

Être responsable de la passerelle de messagerie électronique de l'AFPC, c'est-à-dire :

- filtrer les demandes de renseignements et les réacheminer, par courriel ou via le site Web, à la personne ou à la section appropriée.

Prepares and updates telephone listings of PSAC and Component employees by:

- maintaining a current listing of all employees, which includes adding new employees, removing former employees, changing contact information (when necessary).
- Locating/updating membership files in UnionWare.

Dresser et mettre à jour les listes des numéros de téléphone du personnel de l'AFPC et des Éléments, c'est-à-dire :

- tenir à jour la liste du personnel, en y ajoutant les nouvelles recrues, en supprimant le nom d'anciens employés et en modifiant les coordonnées (au besoin);
- chercher des dossiers dans UnionWare et les mettre à jour.

QUALIFICATIONS

- Knowledge of general office procedures such as keyboarding, transcription, telephone etiquette, interpersonal skills, organizational skills, and prioritization skills necessary to carry out daily responsibilities including techniques to answer and redirect telephone calls.
- Proficiency in the use of a variety of computer software, such as the Microsoft Office Suite (Word,

QUALITÉS REQUISES

- Connaissance des procédures de bureau, dont la saisie au clavier, la transcription et le protocole téléphonique. La ou le titulaire doit faire preuve d'entregent et savoir établir les priorités nécessaires à l'accomplissement des tâches quotidiennes, dont les techniques pour répondre au téléphone et réacheminer les appels.
- Connaissance de différents logiciels, dont la suite Microsoft Office (Word, PowerPoint, Excel et

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Enquiries Clerk /
Commis aux demandes de
renseignements**

Position Number:
Numéro du poste :

3000-0002

PowerPoint, Excel, and Outlook) as well as the Internet.

- Knowledge of the methods and procedures used to operate office equipment, such as a fax, photocopier, telephone answering equipment for carrying out daily reception, telecommunication and general office functions.
- Ability to communicate effectively, both orally and in writing, in French and English.
- Ability to organize, multi-task and prioritize.
- Candidates are expected to demonstrate their commitment to union principles and social justice; and have knowledge of the political and operational structure of the PSAC.

Outlook), et l'Internet.

- Connaissance des méthodes d'utilisation du matériel de bureau (fax, photocopieur et répondeur), afin d'accomplir les tâches quotidiennes de réception et de télécommunications ainsi que le travail de bureau général.
- Capacité de communiquer efficacement de vive voix et par écrit à la fois en français et en anglais.
- Capacité d'organiser son travail, d'effectuer simultanément différentes tâches et d'établir des priorités.
- Adhésion aux principes syndicaux et de justice sociale; connaissance de la structure politique et fonctionnelle de l'AFPC.