



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 :

**3000-0003**

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. :

Position Linguistic Designation: Bilingual (English and French)			Désignation linguistique du poste: Bilingue (anglais et français)		
Position Global Linguistic Level: C1			Niveau linguistique global du poste: <b>C1</b>		
Position Linguistic Profile :			Profil linguistique du poste :		
<b>Oral Production</b>	<b>Oral Interaction</b>	<b>Oral Comprehension</b>	<b>Written Interaction</b>	<b>Written Production</b>	<b>Reading Comprehension</b>
<b>Production orale</b>	<b>Interaction orale</b>	<b>Compréhension orale</b>	<b>Interaction écrite</b>	<b>Production écrite</b>	<b>Compréhension en lecture</b>
<b>C1</b>	<b>C1</b>	<b>C1</b>	<b>C1</b>	<b>C1</b>	<b>C1</b>

## PURPOSE OF POSITION

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

## OBJET DU POSTE

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

## STATEMENT OF RESPONSIBILITIES

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

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

## ÉNONCÉ DES FONCTIONS

**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 :**

- 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

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

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

Position Number:  
Numéro du poste :

**3000-0002**

redirecting telephone calls  
appropriately.

demandeurs et réacheminer les  
appels en conséquence.

### **Assists administrative assistants in the section by:**

- performing clerical reception duties such as filing, photocopying and faxing.
- transcribing correspondence, reports and other documents from handwritten notes, and other sources (including electronic media) on behalf of colleagues who require documents in electronic format.

### **Prêter concours aux adjointes et adjoints administratifs de la section :**

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

### **QUALITÉS REQUISES**

- Connaissance des procédures de bureau, dont la saisie au clavier, la transcription et le protocole téléphonique. La ou le titulaire doit

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

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

Position Number:  
Numéro du poste :

**3000-0002**

---

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, 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.

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 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.