

AVIS D'EMPLOI

TITRE DU POSTE : Technicien CANManage/Législation – Temporaire (1 an)

NUMÉRO DU POSTE : GE-038

GROUPE/UNITÉ : Services généraux de santé et de sécurité

SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : Superviseur, Services généraux de santé et de sécurité

BUT PRINCIPAL

Grâce à ses services et à ses produits, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) promeut la santé et la sécurité au travail et favorise le mieux-être physique et psychologique de la population canadienne.

Les Services généraux de santé et de sécurité offrent un service complet d'information et appuient les initiatives prises en matière de santé et sécurité dans tous les domaines liés au travail (exception faite de la sécurité chimique) pour améliorer la santé globale, soit la santé mentale, physique et psychologique des travailleurs.

L'équipe de production des Services généraux de santé et de sécurité qui gère CANManage et le service Législation :

- acquiert, prépare et traite les données pour les collections de fiches de données de sécurité (FDS) personnalisées des clients dans la base de données des FDS;
- met en place, gère et tient à jour la base de données des FDS et CANManage (Service de gestion de CANManage);
- gère les collections assignées des clients, notamment l'acquisition des données, la conversion des données, le dépannage, la production de rapports personnalisés et l'assurance de la qualité de l'état des collections des clients;
- insère des balises dans les documents au sein du service Législation tout en effectuant l'assurance de la qualité pour en garantir l'exactitude;
- convertit les documents en format XML et vérifie l'inclusion dans EnviroSST;
- assure le service à la clientèle et gère les attentes des clients en :
 - comprenant les demandes et les besoins des clients;
 - trouvant des solutions aux problèmes des clients (p. ex. erreurs dans la base de données);
- possède une solide connaissance des services de gestion des FDS et Législation;
- offre un service à la clientèle lié au contenu pour CANManage et le service Législation;
- avise le ou la gestionnaire des Services généraux de santé et de sécurité pour faire état d'une surcharge de travail ou de demandes difficiles à concilier;
- partage la responsabilité avec l'équipe pour s'assurer que les services sont complets, exacts et disponibles en temps utile afin de répondre aux besoins de la population canadienne et de témoigner de l'excellence des produits offerts par le CCHST.
- La répartition du temps est calculée en fonction des exigences des Services, mais

combinera toujours les fonctions des services CANManage et Législation.

	FONCTIONS	% DU TEMPS
1.	<p>Agir comme point de contact direct pour les clients de CANManage en fournissant un service à la clientèle comprenant la résolution de problèmes, le dépannage et le maintien à jour des renseignements de chaque client aux fins de la facturation et de la préparation de classeurs (le cas échéant). Offrir du soutien à la clientèle se rapportant à la collection CANManage du client.</p> <p>Veiller à l'intégrité et au respect des échéances de la base de données des FDS, y compris effectuer les mises à jour et vérifier la précision et l'exactitude des renseignements dans les présentations et les fichiers des collaborateurs (des fabricants et fournisseurs). Une cible de fiches techniques mensuelle (indicateur de rendement clé) est attribuée à chaque technicien de production en application de la norme de rendement de la production.</p> <p>Saisir l'information requise pour la génération de pistes dans le système de gestion des relations avec la clientèle (GRC), les comptes clients, les questions relatives aux prix, etc., et aviser le ou la gestionnaire de comptes.</p> <p>Conserver et mettre en place des collections pour les clients en obtenant les fiches de la base de données des FDS, en effectuant des recherches sur les sites Web de fournisseurs, en communiquant par courriel et en interagissant avec les fournisseurs, en numérisant les fiches techniques et en créant, vérifiant et approuvant les dossiers à inclure dans les collections des clients. Ajouter des renseignements aux enregistrements de la base de données pour inclure des sous-ensembles créés par ministère/emplacement, conformément à la demande du client.</p> <p>Offrir de la formation et du soutien pour tous les nouveaux techniciens de la production, le personnel de soutien et les entrepreneurs sur l'entrée, la tenue à jour et le maintien de l'exactitude des enregistrements des collections de clients.</p>	75 %
2.	<p>Numériser, mettre en forme, insérer des balises XML et doter de liens dynamiques les documents en anglais et en français afin de préparer leur conversion en format HTML pour les produits Web (p. ex. EnviroSST). Incorporer les nouvelles modifications aux services législatifs en anglais et en français. Imprimer les documents XML qui ont fait l'objet d'un traitement pour en faire la correction d'épreuves afin de s'assurer que le contenu ne comporte pas d'erreur.</p> <p>Remarque : Ce travail dépend du nombre de modifications législatives communiquées par les administrations qui auront une incidence sur le pourcentage de temps accordé à ce travail au cours de l'année.</p>	15 %

3.	<p>Procéder à l'examen de l'assurance de la qualité pour l'ensemble du contenu des applications en s'assurant que toutes les fenêtres contextuelles, les jetons et les ressources fonctionnent correctement. Cerner les problèmes non résolus et les communiquer au membre de l'équipe concerné.</p> <p>Remarque : Ce travail dépend de l'approbation des projets des clients et aura une incidence sur le pourcentage de temps accordé à la saisie d'entrées dans la base de données au cours de l'année.</p>	5 %
4.	Effectuer les autres tâches qui lui sont attribuées.	5 %

NATURE ET PORTÉE DU POSTE

Le titulaire du poste relève du gestionnaire des Services généraux de santé et de sécurité.

Il travaille en étroite collaboration avec les membres des Services généraux de santé et de sécurité et des équipes de projet, selon l'affectation. Il est appelé à acquérir des connaissances, des compétences et des capacités et à posséder une formation polyvalente complète sur les services CANManage et Législation. Le titulaire doit prendre part à la planification des activités de l'Unité de services ou de l'équipe pour s'assurer qu'elles contribuent activement à la réalisation des objectifs sans créer une surcharge de travail ou imposer des exigences et des échéances difficiles à respecter. Il doit s'adapter aux priorités et aux délais qui changent constamment de même qu'informer le gestionnaire des Services lorsqu'il faut concilier les contraintes de temps ou résoudre des problèmes.

Il incombe au ou à la titulaire d'exécuter les travaux prévus dans les plans mensuels et les plans d'activités annuels.

SAVOIR-FAIRE

Le ou la titulaire :

- possède une bonne connaissance des produits CANManage et du service Législation;
- connaît les programmes logiciels utilisés pour la création, la mise en forme et l'assurance de la qualité dans FileMaker, Microsoft Office (Word, Excel et PowerPoint), Arbortext, Adobe, Vubuild et Dreamweaver;
- possède une solide connaissance de l'application de base de données des FDS interne (Filemaker), y compris la saisie de données, la maintenance de la base de données, les processus et les procédures connexes devant être respectés pour en assurer un fonctionnement fiable;
- possède une connaissance des questions de conformité des fournisseurs et employeurs relativement au SIMDUT, concernant l'actualisation des fiches de données de sécurité, la transmission des mises à jour et le respect de la réglementation.
- possède d'excellentes capacités d'analyse pour trouver des renseignements sur les FDS et effectuer des recherches connexes.
- possède d'excellentes compétences en communication afin de communiquer clairement avec les fournisseurs, les clients, les intervenants internes (c.-à-d. Systèmes, Service de

renseignements et Finances) et les personnes-ressources externes pour l'obtention de fiches à jour (dans les trois ans);

- possède une connaissance du traitement, de la mise en forme et de la création de balises pour la réglementation;
- est capable de faire la correction d'épreuves de tous les documents et de consigner les erreurs dans les documents originaux (p. ex. lois et règlements);
- possède des connaissances sur le logiciel de langage HTML (Dreamweaver) afin de verser du contenu dans les applications de législation; est capable d'assurer la qualité de nouveau contenu et de contenu modifié et de corriger les erreurs;
- participe aux travaux de l'équipe de production des Services généraux de santé et de sécurité en y collaborant et en faisant de nouvelles suggestions sur des processus, des procédures, le développement de produit et l'amélioration continue;
- est capable de s'adapter aux changements et ajouts fréquents apportés aux méthodes et processus de travail et participe à titre de membre possédant une formation polyvalente complète de l'équipe de production des Services généraux de santé et de sécurité;
- comprend le travail sur mesure de clients, au besoin (p. ex. créer de nouvelles feuilles de style pour les manuels des politiques et procédures de clients).

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Le ou la titulaire :

- évalue les FDS pour les collections de clients afin de cerner tout problème potentiel ou élément devant être examiné comme du matériel ne faisant pas partie du SIMDUT, des problèmes d'exactitude, des lacunes dans les collections ministérielles, des doubles exemplaires, etc.;
- traite la collection ou ses mises à jour en suivant généralement les procédures et en faisant preuve de jugement pour hiérarchiser le travail parmi de multiples collections de clients assignées ainsi qu'en veillant au respect des échéances des clients;
- effectue des recherches de FDS en mettant à profit ses compétences en recherche et des approches générales, y compris communiquer avec les fournisseurs au pays et à l'étranger par Internet, courriel et téléphone pour obtenir les FDS;
- cerne les problèmes relatifs à la mise à jour des FDS (produits abandonnés, fournisseurs inactifs ou produits contrôlés non-SIMDUT) et communique avec le client au besoin pour lui faire part du problème et le régler;
- procède à l'examen de l'assurance de la qualité pour l'ensemble du contenu des applications en s'assurant que toutes les fenêtres contextuelles, les jetons et les ressources fonctionnent correctement. Cerne les problèmes non résolus et les communique au membre de l'équipe concerné (responsable du projet ou des solutions de TI) aux fins d'orientation et de soutien.

REDDITION DE COMPTES

Le ou la titulaire :

- respecte les procédures générales en place, mais reçoit de l'aide et des conseils de ses collègues en cas de situation inhabituelle. La capacité à appliquer des pratiques antérieures (p. ex. documents déjà traités) ou à se reporter à des principes généraux ou à les appliquer est essentielle au poste. Un certain jugement est requis dans l'utilisation des procédures quotidiennes;

- hiérarchise le travail parmi de multiples collections de clients assignées ou mises à jour législatives prioritaires aux fins de conformité et gère les FDS des clients;
- assure et met à jour le travail de production en veillant à la grande qualité et à l'exactitude (90 %) des produits;
- corrige les erreurs et omissions relevées et approuve les collections de clients au moyen des procédures d'assurance-qualité pour assurer leur diffusion directe sur le Service d'information sur le Web (SIW);
- tient compte des échéances serrées (p. ex. vérification du client par les organismes de réglementation);
- se tient informé(e) des modifications législatives qui pourraient avoir une incidence sur la conformité des clients;
- est au courant des ajouts aux méthodes et processus de travail (p. ex. mises à niveau Arbortext et FileMaker);
- s'assure que l'exactitude des données est vérifiée et maintenue à des intervalles précis;
- résout les problèmes des clients relatifs à l'accès et à l'exactitude; répond aux questions des clients et leur offre un soutien direct; renvoie les questions portant sur la santé et la sécurité au Service de demandes de renseignements et assure un suivi au besoin;
- participe aux travaux de l'équipe de production en y collaborant et en formulant de nouvelles suggestions sur des processus, des procédures et le développement de produit.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Effort physique

La personne travaille à l'ordinateur la majeure partie de la journée (en utilisant un clavier et une souris pour lire des courriels et y répondre, préparer des rapports, examiner de l'information, etc.). Il exécute également d'autres travaux qui ne sont pas de nature informatique, comme la lecture, la réflexion, la correction d'épreuves, la photocopie et le classement. L'employé exerce un certain contrôle sur la charge de travail et peut se lever, s'étirer et marcher régulièrement. Il peut être appelé à se courber et à soulever des objets (ou à manipuler des objets légers).

Environnement physique

L'employé travaille à un bureau ou à un poste de travail avec un clavier et une souris pendant la majeure partie de la journée de travail. Le poste de travail et le bureau sont aménagés de manière ergonomique avec un appui-poignets, un appui-souris, un porte-document et une lampe d'appoint, au besoin. L'éclairage est conforme aux normes, et des couvre-fenêtres réglables sont installés aux fenêtres, au besoin. Les contrôles des conditions ambiantes dans l'immeuble respectent les exigences générales établies pour les bureaux.

Le ou la titulaire s'expose à des risques de lésions dues aux mouvements répétitifs, si les procédures de travail sécuritaire ne sont pas respectées, en raison de l'utilisation prolongée des touches de déplacement pour le traitement des documents et le travail dans la base de données FileMaker.

Attention sensorielle

Le poste demande à la personne de se concentrer afin de composer, d'entrer des données, de faire de la correction d'épreuves, de lire des renseignements de routine, de communiquer avec les autres par courriel, de rechercher de l'information et d'écouter les autres avec attention.

Le travail exige de la minutie au moment de chercher, de trouver et de traiter les documents lorsque le travail est requis en anglais et en français. Le ou la titulaire peut avoir de la difficulté à lire et à repérer les renseignements requis en raison de documents de mauvaise qualité ou numérisés. Des habiletés d'écoute active sont nécessaires pour interagir avec les clients, les fabricants et les fournisseurs.

Stress psychologique

Les priorités peuvent être concurrentes, et un stress continu peut être ressenti en fin d'exercice ou en raison de contacts avec les clients et les échéances. Des calendriers de production doivent être respectés pour les gammes de produits. La charge de travail, des échéances serrées, des fournisseurs non réceptifs et négatifs ou des clients insatisfaits peuvent entraîner un niveau élevé de stress. Le volume de travail peut être élevé et nécessite de la précision. Les tâches peuvent être répétitives.

PARTICULARITÉS DU POSTE

- Une solide connaissance est requise des produits ou services des Services et des logiciels de gestion de base de données comme FileMaker, Dreamweaver, Arbortext, Microsoft Office (Word, Excel et PowerPoint). Une connaissance du logiciel de langage HTML pour effectuer de la conversion de texte et du logiciel de création de PDF d'Adobe Professional est essentielle.
- Le ou la titulaire doit être capable de chercher de l'information dans plusieurs sources, y compris Internet, des bases de données, etc.
- Le titulaire doit avoir au moins une formation postsecondaire ou l'équivalent. Une spécialisation en santé et sécurité au travail est considérée comme un atout.
- Excellentes capacités de communication orale et d'écoute. Bonne capacité de communiquer par écrit. Solide sens de l'organisation et grande minutie.
- La capacité de travailler en équipe est essentielle.
- La capacité de communiquer dans les deux langues officielles est essentielle.