



EXPO  
2020  
DUBAI  
UAE



OFFICIAL PARTICIPANT - CANADA



# Appendice 2 de l'Annexe A

## Énoncé des fonctions

### Personnel du Pavillon du Canada

[www.CanadaExpo2020.ca](http://www.CanadaExpo2020.ca)



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Canada



## Table des matières

<b>Coordonnateur du personnel d'accueil .....</b>	<b>3</b>
<b>Personnel d'accueil .....</b>	<b>4</b>
<b>Agent de protocole.....</b>	<b>5</b>
<b>Réceptionniste .....</b>	<b>6</b>
<b>Chauffeur/commis administratif .....</b>	<b>7</b>
<b>Agent de protocole et des événements.....</b>	<b>8</b>
<b>Agent subalterne des événements .....</b>	<b>10</b>
<b>Diplômés d'instituts culinaires (chef/cuisinier) .....</b>	<b>11</b>



## **Coordonnateur du personnel d'accueil<sup>1</sup>**

Équipe : Opérations du Pavillon

Superviseur : Directeur des opérations du Pavillon /Gestionnaire des opérations

Le coordonnateur du personnel d'accueil est chargé de gérer le personnel d'accueil. Il veille au bon fonctionnement quotidien du Pavillon. Il exécute les tâches décrites ci-dessous, en alternance avec les autres gestionnaires du Pavillon. Ce poste exige la maîtrise de l'anglais et/ou du français. Au moins un des coordonnateurs doit aussi maîtriser l'arabe.

Les tâches sont les suivantes :

- arriver au Pavillon avant le personnel d'accueil, le matin, et s'assurer de la fermeture adéquate du Pavillon, à la fin de la journée;
- déverrouiller les portes du Pavillon et amorcer les activités du bureau;
- s'assurer que le Pavillon est propre et prêt à recevoir les visiteurs;
- s'assurer que tous les bureaux et toutes les installations réservées aux dignitaires sont propres
- s'assurer que les systèmes audiovisuels fonctionnent;
- aviser le directeur des opérations du Pavillon ou son représentant sur place de toute situation anormale;
- s'assurer que le personnel d'accueil est en place dix minutes avant l'heure d'ouverture;
- informer le personnel d'accueil des activités ou visiteurs spéciaux;
- superviser le personnel pendant le jour et intervenir en cas d'urgence;
- saisir tous les renseignements pertinents dans le rapport quotidien (base de données);
- aider le directeur des opérations du Pavillon dans ses fonctions;
- aider à l'organisation d'activités spéciales et protocolaires, au besoin;
- consigner les heures de travail du personnel d'accueil;
- s'assurer que la paie des employés est conforme à l'entente;
- attribuer les logements au personnel;
- effectuer un suivi constant des dispositions relatives à l'hébergement du personnel et apporter un soutien général en ce domaine;
- participer à l'élaboration et à la prestation de formations.

---

<sup>1</sup> Dans le texte, le masculin est utilisé à titre générique.



## **Personnel d'accueil**

Équipe : Opérations du Pavillon

Superviseur : Coordonnateur du personnel d'accueil

Le personnel d'accueil aide au bon déroulement quotidien des activités dans les zones de présentation publique, en s'acquittant des tâches suivantes :

- accueillir les visiteurs au Pavillon du Canada;
- veiller à ce que les visiteurs circulent à la cadence prévue, pour les différentes sections du Pavillon, et conformément au plan opérationnel;
- répondre aux questions sur le Canada, le Pavillon, le programme culturel du Canada et les activités spéciales;
- appliquer les mesures d'urgence et exécuter d'autres tâches, au besoin;
- signaler toute anomalie au coordonnateur du personnel d'accueil ou au directeur de service sur place;
- donner les premiers soins, au besoin.

Le personnel d'accueil doit suivre l'horaire de travail établi pour le Pavillon (quarts à déterminer).



## Agent de protocole

Équipe : Programmes complémentaires et protocole

Superviseur : Gestionnaire, événements spéciaux et protocole

Les six (6) agents de protocole aideront au bon déroulement quotidien des activités dans la zone réservée aux dignitaires, en s'acquittant des tâches suivantes :

- accueillir les visiteurs au Pavillon du Canada;
- répondre aux questions sur le Canada, le Pavillon, le programme culturel du Canada et les activités spéciales;
- préparer un calendrier pour les dignitaires canadiens qui souhaitent visiter d'autres pavillons et en effectuant les réservations nécessaires à cette fin, en distribuant rapidement les horaires de visite au personnel concerné et en consignait dans une base de données les renseignements sur les dignitaires, les activités d'accueil et les événements spéciaux;
- répondre aux demandes visant à faciliter l'accès des dignitaires canadiens et étrangers au Pavillon, en effectuant pour eux les réservations nécessaires;
- les accompagner pendant leur visite du Pavillon du Canada et d'autres pavillons et répondre à leurs demandes d'information;
- aider les agents responsables du protocole et des événements à organiser des activités pour les dignitaires, comme des réceptions, des dîners et des activités spéciales;
- veiller à ce que les groupes ayant réservé une visite du Pavillon aient accès à celui-ci et à ce qu'ils soient guidés dans la zone de présentation publique;
- faire preuve de jugement lorsque des personnes qui n'ont pas de réservation souhaitent accéder au Pavillon;
- apporter un soutien sur place, au besoin, au directeur des programmes complémentaires et du protocole.

Les agents de protocole doivent suivre l'horaire de travail établi pour le Pavillon (quarts à déterminer).



## Réceptionniste

Équipe : Opérations du Pavillon

Superviseur : Directeur des opérations du Pavillon

Les réceptionnistes du Pavillon seront stratégiquement placés dans l'entrée principale des dignitaires. Elles devront s'acquitter principalement des tâches suivantes :

- répondre au téléphone, réacheminer les appels, prendre les messages et s'assurer que ces messages sont transmis rapidement aux destinataires;
- répondre aux demandes de renseignements généraux;
- surveiller les allées et venues des chauffeurs, du personnel technique et des autres membres du personnel, au besoin;
- fournir des services de secrétariat aux gestionnaires, comme le traitement de texte, la photocopie, la télécopie, la réception du courrier et la mise à jour de données au moyen de divers logiciels;
- se tenir au courant de l'horaire de visite des dignitaires (pour leur faciliter l'accès), et entrer les renseignements sur ces visites dans le registre des réservations;
- accueillir les dignitaires à leur arrivée au Pavillon;
- aider les autres membres du personnel dans l'organisation d'événements spéciaux;
- faciliter l'accès des Canadiens, si possible;
- travailler selon un horaire flexible et atypique;
- effectuer d'autres tâches, au besoin.

Les réceptionnistes doivent suivre l'horaire de travail établi pour le Pavillon (quarts à déterminer).





## **Chauffeur/commis administratif**

Équipe : Bureaux de la haute direction/Opérations du Pavillon

Superviseur : Commissaire général/directeur des opérations du Pavillon

Trois (3) chauffeurs/commis administratifs devront être en poste au Pavillon du Canada. Ils seront chargés de conduire le commissaire général, les invités et d'autres membres du personnel de gestion du Pavillon à des endroits précis, selon les directives. Lorsqu'aucun service de chauffeur n'est requis, ils sont affectés à d'autres tâches au Pavillon, y compris :

- faire des commissions, comme la distribution d'invitations et les services au bureau de poste (ramassage ou dépôt), etc.;
- tenir un « journal de bord du chauffeur » conformément aux politiques du Ministère;
- fournir des services de messenger;
- effectuer d'autres tâches et travaux administratifs généraux, selon les directives;
- faire des photocopies, et tenir les dossiers et les documents;
- effectuer des recherches sur Internet;
- taper des textes, imprimer différents documents et entrer des données, ou les modifier;
- collecter, organiser, préparer et distribuer la correspondance.

Un des trois chauffeurs sera affecté au commissaire général tout au long de l'exposition. Son horaire dépendra des exigences et engagements officiels du commissaire général. Les autres chauffeurs doivent suivre l'horaire de travail établi pour le Pavillon (quarts à déterminer). Les chauffeurs doivent veiller :

- à la propreté de l'intérieur et de l'extérieur des véhicules, en tout temps;
- à l'entretien régulier des véhicules du Pavillon (vidanges d'huile, réparations mécaniques ou autres).

Ce poste exige la maîtrise de l'anglais et de l'arabe. La maîtrise du français constitue un atout.



## **Agent de protocole et des événements**

Équipe : Programmes complémentaires et protocole

Superviseur : Gestionnaire, événements spéciaux et protocole

Les deux (2) agents de protocole et des événements travailleront avec l'équipe des événements spéciaux et du protocole, un projet à la fois, et consacreront le temps nécessaire à l'organisation des événements qui leur sont confiés. Sauf s'ils supervisent un événement dans le Pavillon, les agents travaillent 37,5 heures par semaine. Pendant les événements dont ils sont responsables, ils doivent travailler les heures nécessaires pour les mener à terme. Il se peut alors que les journées de travail dépassent 7,5 heures pendant de courtes périodes de temps.

Les agents de protocole et des événements s'acquittent, entre autres, des tâches suivantes :

- travailler avec les organisations clientes et partenaires à la planification préalable de leurs événements au Pavillon du Canada (les agents travailleront avec les organisations clientes qui s'inscrivent à l'Expo 2020 de Dubaï sur tous les aspects de leur événement spécial, dans les mois précédant l'activité);
- coordonner et superviser tous les besoins relatifs aux événements spéciaux au Pavillon du Canada (les agents de protocole et des événements collaboreront étroitement avec les organisations clientes à la tenue de leurs événements, de leur rencontre à l'aéroport à la satisfaction de leurs besoins de dernière minute, en passant par la mise en place de tous les éléments dont les responsables du Pavillon sont chargés);
- aider à la planification des grands événements organisés et tenus par les hauts responsables du Pavillon du Canada (comme la fête du Canada et la journée d'ouverture, etc.) (sous la direction du directeur des programmes complémentaires et du protocole, les agents de protocole et des événements seront chacun chargés de la coordination d'un aspect précis des grands événements du Pavillon du Canada);
- pendant la phase de planification, fournir aux clients des renseignements sur les installations et les services offerts au Pavillon du Canada, sur les déplacements et l'hébergement à Dubaï ainsi que sur les services et les fournisseurs disponibles à Dubaï pour l'organisation d'événements;
- pendant le déroulement des activités, assurer la liaison avec les autres équipes du Pavillon du Canada en ce qui concerne les questions suivantes : l'accréditation, le nettoyage et la sécurité, l'aménagement des salles, les besoins techniques et audiovisuels, besoins alimentaires (aliments et boissons), la participation et la présence des hauts responsables du Pavillon du Canada;





- élaborer un plan logistique pour chaque aspect des grands événements au Pavillon du Canada et coordonner l'équipe qui leur est assignée sur place;
- faciliter l'accès aux autres Pavillons, avec l'aide des agents de protocole;
- maîtriser l'arabe est un atout.



## **Agent subalterne des événements**

Équipe : Programmes complémentaires et protocole

Superviseur : Gestionnaire, événements spéciaux et protocole

L'agent subalterne des événements aidera l'équipe des événements spéciaux et du protocole en apportant un soutien quotidien à la planification et à la tenue d'événements au Pavillon du Canada.

L'agent subalterne des événements s'acquitte, entre autres, des tâches suivantes :

- sous la direction de l'agent de protocole et des événements, l'agent subalterne peut travailler avec un agent de protocole et des événements à la planification préalable des événements au Pavillon du Canada (les agents subalternes des événements travailleront sur tous les aspects des événements d'organisations clientes qui s'inscrivent à l'Expo 2020 de Dubaï, dans les mois précédant l'activité);
- coordonner et superviser tous les besoins relatifs aux événements spéciaux sur place (au Pavillon du Canada). S'y ajoute la nécessité de collaborer étroitement avec les organisations clientes pour la tenue de leurs événements, y compris en notant les besoins des dignitaires sur place, en les rencontrant à l'aéroport, en les aidant avec leurs préparatifs de dernière minute, pour que toutes les mesures relevant des responsables du Pavillon soient en place;
- aider à la planification des grands événements organisés et tenus par les hauts responsables du Pavillon du Canada (comme la fête du Canada et la journée d'ouverture, etc.). S'y ajoute la nécessité d'aider à la tenue des grands événements au Pavillon du Canada, et cela sous la direction du directeur des programmes complémentaires et du protocole;
- fournir aux clients, pendant la phase de planification, des renseignements sur les installations et les services offerts au Pavillon du Canada, sur les déplacements et l'hébergement à Dubaï ainsi que sur les services et les fournisseurs disponibles à Dubaï pour l'organisation d'événements;
- pendant le déroulement des activités, assurer la liaison avec les autres équipes du Pavillon du Canada en ce qui concerne les questions suivantes : l'accréditation, le nettoyage et la sécurité, l'aménagement des salles, besoins techniques et audiovisuels, les besoins alimentaires (aliments et boissons), la participation et présence des hauts responsables du Pavillon du Canada;
- élaborer un plan logistique pour chaque aspect des grands événements au Pavillon du Canada et coordonner ces événements sur place;
- faciliter l'accès aux autres Pavillons, avec l'aide des agents de protocole;
- maîtriser l'arabe est un atout.



## **Diplômés d'instituts culinaires (chef/cuisinier)**

À titre de membres essentiels du programme culinaire du Pavillon du Canada, les quatre (4) récents diplômés d'instituts culinaires canadiens (chef) aideront le traiteur dans la préparation et le service d'aliments au Pavillon du Canada et dans la cuisine hors site du traiteur.

Les tâches des diplômés d'écoles culinaires sont les suivantes :

- suivre l'horaire de travail établi par le traiteur (l'horaire comporte du travail au Pavillon du Canada et dans la cuisine hors site);
- respecter les règles et règlements en matière de préparation salubre des aliments et de sécurité au travail établis par le traiteur et le Pavillon du Canada;
- travailler sous la supervision directe du traiteur et du coordonnateur culinaire canadien, le cas échéant, à la présentation et au service d'aliments et de boissons aux invités et aux clients du Pavillon du Canada pendant les événements;
- s'assurer de bien entreposer et étiqueter les aliments et les boissons;
- participer, au besoin, à l'organisation, à la logistique, au nettoyage et à toute autre tâche liée à la tenue d'événements de stature internationale et réussis dans les sections réservées aux dignitaires du Pavillon (salle de conférence, salon des dignitaires et bar, bureau du commissaire général, zone de réception);
- accomplir ses tâches de manière professionnelle avec le souci de l'image du Canada à l'étranger.