



# Énoncé des fonctions

## Personnel du Pavillon du Canada

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



## Table des matières

<b>Coordonnateur du personnel d'accueil .....</b>	<b>3</b>
<b>Personnel d'accueil .....</b>	<b>4</b>
<b>Réceptionniste .....</b>	<b>5</b>
<b>Chauffeur/commis administratif .....</b>	<b>6</b>
<b>Diplômés d'instituts culinaires (chef/cuisinier) .....</b>	<b>7</b>
<b>Personnel de service/commis administratif.....</b>	<b>8</b>
<b>Personnel de service .....</b>	<b>9</b>



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

Équipe : Opérations du Pavillon

Superviseur : Directeur adjoint des opérations du Pavillon

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 adjoint 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 adjoint 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;
- 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 gestionnaire 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).



## Réceptionniste

Équipe : Opérations du Pavillon

Superviseur : Directeur adjoint 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 adjoint 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).

La location de véhicule comprendra :

- véhicule type berline;
- fourgonnette à 7 passagers;
- fourgonnettes à 12 passagers.

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





## **Diplômés d'instituts culinaires (cuisiniers)**

Équipe : Affaires publiques

Superviseur : Chef canadien et Gestionnaire du programme culinaire

À titre de membres essentiels du programme culinaire du Pavillon du Canada, les cinq (5) récents diplômés d'instituts culinaires canadiens (cuisiniers) sous la direction du Chef canadien maintiendront les activités quotidiennes de la cuisine du pavillon dans la préparation et le service d'aliments au Pavillon du Canada.

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

- contribuer activement à la préparation, la présentation et le service des aliments afin d'assurer une expérience hors pair aux clients de la section réservée aux dignitaires du Pavillon ou de tout autre espace de réception et de tenue d'événements;
- démontrer de la polyvalence en participant à toutes les activités reliées aux activités d'une cuisine professionnelle et au service alimentaire du pavillon y compris la logistique, le nettoyage, le rangement et l'organisation des événements;
- s'adapter aux divers horaires établis par le Chef;
- travailler de manière sécuritaire en respectant les normes d'hygiène en matière de préparation salubre des aliments;
- collaborer et communiquer clairement avec ses supérieurs et ses collègues de cuisine et service;
- se comporter professionnellement et à l'image du Canada pendant son séjour à l'étranger.



## **Personnel de service/commis administratif**

Équipe : Affaires publiques

Superviseur : Chef canadien et Gestionnaire du programme culinaire

À titre de membre du Programme Culinaire sous la direction du Chef canadien, le personnel de service / commis administratif offrira un service attentionné à tous les invités du Pavillon du Canada et appuiera le Chef canadien dans la gestion quotidienne du Programme.

Les tâches du personnel de service / commis administratif sont les suivantes:

- contribuer activement à la présentation et au service de boissons et d'aliments afin d'assurer une expérience hors pair aux clients de la section réservée aux dignitaires du Pavillon ou de tout autre espace de réception et de tenue d'événements;
- offrir un service de boissons et d'aliments professionnel et personnalisé à tous les clients et invités du Pavillon du Canada pendant les événements;
- appuyer le Chef dans la gestion quotidienne de la cuisine et d'autres tâches et travaux administratifs connexes tels la facturation, la commande et la réception des boissons et des aliments et la liaison avec le secteur des finances du Pavillon;
- assurer la liaison avec les autorités en services et produits alimentaires et de boissons de l'Expo 2020 Dubaï;
- démontrer de la polyvalence en participant à toutes les activités reliées au service alimentaire du Pavillon y compris la logistique, le nettoyage, le rangement et l'organisation des événements;
- s'adapter aux divers horaires établis par le Chef;
- travailler de manière sécuritaire en respectant les normes d'hygiène en matière de préparation salubre des aliments;
- collaborer et communiquer clairement avec ses supérieurs et ses collègues de travail;
- Se comporter avec professionnalisme et avec le souci de l'image du Canada à l'étranger pendant toute la durée de l'Expo 2020 Dubaï.





## **Personnel de service**

Équipe : Affaires publiques

Superviseur : Chef canadien et Gestionnaire du programme culinaire

À titre de membres du programme culinaire assignés à la préparation d'événements et au service de la nourriture et de boissons au Pavillon, l'équipe de service, sous la direction du Chef canadien, offrira un service attentionné à tous les invités du Pavillon du Canada.

Les tâches du personnel de service sont les suivantes :

- contribuer activement à la présentation et au service de boissons et d'aliments afin d'assurer une expérience hors pair aux clients de la section réservée aux dignitaires du Pavillon ou de tout autre espace de réception et de tenue d'événements;
- offrir un service de boissons et d'aliments professionnel et personnalisé à tous les clients et invités du Pavillon du Canada pendant les événements;
- démontrer de la polyvalence en participant à toutes les activités reliées au service alimentaire du Pavillon y compris la logistique, le nettoyage, le rangement et l'organisation des événements;
- s'adapter aux divers horaires établis par le Chef;
- travailler de manière sécuritaire en respectant les normes d'hygiène en matière de préparation salubre des aliments;
- Collaborer et communiquer clairement avec ses supérieurs et ses collègues de travail;
- Se comporter avec professionnalisme et avec le souci de l'image du Canada à l'étranger pendant toute la durée de l'Expo 2020 Dubaï.