

Préparation en vue d'un concours

Introduction

Il n'existe que deux (2) types de postes qui doivent être dotés par voie de «concours» dans l'unité de négociations de l'ACMPA. Ce sont en outre les postes de maître de poste et d'adjoint principal, au cas où ces postes ne seraient dotés selon les articles 11.04 (a) (i), (ii) et (iii).

Ce document a pour but de vous offrir des conseils, de même que des instructions diverses quant au processus de concours, tout en présentant le travail préparatoire à effectuer avant que vous ne vous présentiez devant les membres du comité d'évaluation. Il est impossible de vous fournir des questions et des réponses, puisque le comité d'évaluation peut être composé de membres différents, ce qui signifie une liste différente de questions. Toutefois, nous avons tenté d'identifier le plus complètement possible les domaines d'études suggérés.

Vous serez évalué dans trois (3) catégories :

1. les connaissances
2. les capacités
3. les qualités souhaitables

Vous devez recevoir la note de passage **dans les trois (3) catégories** pour que l'on considère que vous avez réussi à vous qualifier pour le concours. Ainsi, on déterminera le rang de votre classement. Votre note sera déterminée selon un mélange des notes que vous obtiendrez du Rapport d'évaluation d'un(e) candidat(e) (REC) et des notes que vous obtiendrez à l'entrevue devant le comité d'évaluation.

Ce document vous offrira de l'information au sujet :

- de la ligne d'information des employés (LIE)
- de l'énoncé de qualités
- du formulaire de demande d'emploi
- du rapport d'évaluation d'un(e) candidat(e) (REC)
- de la préparation à une entrevue
- des domaines possibles des questions de l'entrevue
- de l'entrevue
- de l'évaluation et notation du comité de sélection
- de l'avis des résultats de l'entrevue

Ligne d'information des employés (LIE) **1-800-394-4000**

La ligne d'information des employés sera utilisée afin d'annoncer les possibilités de mutation et de promotion pour tous les maîtres de poste et les adjoints principaux.

Avec l'introduction de cette ligne d'information des employés et grâce aux changements apportés à la convention collective, les membres de l'ACMPA auront maintenant deux occasions afin de présenter une demande de mutation. En effet, les employés auront toujours la chance de faire une demande écrite, qui doit être envoyée à l'avance, et cette demande restera en vigueur pendant une année. Si le poste en question n'est pas doté par ce processus, alors la vacance sera annoncée sur la ligne d'information des employés et ce, pendant une semaine comme possibilité de mutation. Cela donnera une seconde chance aux employés de demander une mutation avant que le poste ne soit doté par voie de concours. Si aucun employé ne demande une mutation après une période d'attente d'une semaine pour permettre la réception des demandes à cet effet, alors le poste sera affiché comme possibilité de promotion sur la ligne d'information des employés et ce, pendant une période de deux semaines. Il importe de noter que la possibilité de demander une mutation et celle de prendre part à un concours pour un poste donné seront annoncées séparément.

Si vous êtes intéressé à une mutation, si vous désirez participer à un concours, ou si les deux options vous intéressent, nous vous recommandons d'établir un horaire afin de surveiller étroitement les postes annoncés sur la ligne d'information des employés. Notez que les postes sont mis à jour sur cette ligne d'information tous les lundis. Pour vos fins de planification, il importe donc que vous appeliez toutes les semaines. Sachez aussi que les demandes de mutation ou celles visant à prendre part à un concours seront acceptées en date du cachet de la poste.

Par ailleurs, si vous désirez poser votre candidature pour l'un des postes annoncés sur la LIE, **nous vous recommandons de demander l'énoncé de qualités**. Vous pouvez aussi demander qu'un avis de concours vous soit acheminé.

Énoncé de qualités

L'énoncé de qualités sert de base à :

- 1) l'annonce des possibilités d'emploi
- 2) la présélection des candidats
- 3) l'évaluation des candidats

Un énoncé de qualités est composé de deux éléments; soit les qualités essentielles ainsi que les exigences dotées.

Voici l'**exemple** d'un énoncé de qualités pour le poste de Maître de poste — bureau de poste semi-urbain

Qualités essentielles

Éducation : École secondaire terminée, soit 12 années d'études ou l'équivalent au niveau provincial; ou avoir réussi des tests d'équivalence provinciaux ou posséder une expérience manifeste des affaires.

Formation / expérience : Attestation d'une formation acceptable ou expérience du traitement du courrier, de la prestation de services postaux et de la supervision.

Exigences linguistiques : Il est essentiel de connaître le français pour occuper ce poste.

Exigences dotées

Connaissances : Le plan géographique de la région postale desservie par le bureau.
Règlements, méthodes et procédures utilisés dans le traitement du courrier et les services postaux.
Système de comptabilité du bureau de poste.

Aptitudes : Déterminer les priorités, trouver une solution aux problèmes avec la clientèle, assurer la formation du personnel et évaluer le travail des employé(e)s.
Organiser, préparer l'horaire et contrôler les services postaux.
Percevoir, entreposer et comptabiliser les recettes postales.
Maintenir des dossiers et préparer des rapports.
Être en mesure d'effectuer un travail physique, c'est-à-dire de soulever des conteneurs de courrier, de pousser ou de tirer des boîtes, d'empiler et de trier le courrier, et de se tenir debout pendant des périodes prolongées.

Qualités souhaitables : Bons rapports personnels particulièrement en ce qui concerne les plaintes provenant de la clientèle.
Fiabilité, tact et esprit de coopération.

Formulaire de demande d'emploi

Demandez un formulaire de demande d'emploi à votre maître de poste ou au superviseur immédiat de votre bureau de poste.

Complétez le formulaire de demande d'emploi soigneusement et remplissez toutes les cases appropriées. Il est primordial que vous précisiez que vous rencontrez toutes les exigences essentielles telles que décrites sur l'avis de concours.

Par exemple : FORMATION ET EXPÉRIENCE : formation ou expérience acceptable au niveau du traitement du courrier, des services postaux et de la supervision. Si par exemple vous ne précisez pas que vous avez de **l'expérience en supervision**, la Société pourrait décider de vous écarter du processus sous prétexte que vous ne rencontrez pas les exigences essentielles du poste. Toutefois, souvenez-vous que la Société canadienne des postes tiendra aussi compte de l'expérience acquise à l'extérieur de la SCP. Par conséquent, tout autre emploi ou tâche bénévole à votre actif dans votre communauté ou ailleurs sera considéré par la Société.

Vous devriez joindre à votre demande d'emploi un curriculum vitae indiquant vos réalisations, que ce soit à titre bénévole ou autre, et démontrant votre engagement dans la communauté, vos qualités de leadership, vos capacités de supervision, de même que votre expérience de sorte que la Société en tienne compte en temps opportun.

Conservez une copie de tout le dossier envoyé pour vos fins personnelles. Postez le tout à l'adresse indiquée sur l'avis de concours ou sur la ligne d'information des employés, par Messageries Prioritaires ou Xpresspost (avec signature requise) afin d'avoir une preuve que le tout a été acheminé.

Vous recevrez, dans un délai raisonnable, un avis de la Société canadienne des postes à l'effet que votre demande a été reçue et acceptée ou encore que votre demande a été reçue, qu'elle n'a pas été acceptée pour le concours. Dans un tel cas, on vous expliquerait pourquoi votre demande n'était pas acceptée. Si votre demande n'était pas acceptée, nous vous recommandons de communiquer immédiatement avec votre représentant syndical local afin de discuter de la situation et d'obtenir conseil.

Par contre, si votre demande est acceptée, l'avis indiquera qu'on communiquera avec vous sous peu pour vous informer de l'endroit et de la date de l'entrevue.

Rapport d'évaluation d'un(e) candidat(e) (REC)

Tout candidat accepté, à l'intérieur de l'unité de négociations de l'ACMPA, prenant part à un concours, doit s'assurer d'avoir un REC complété par son superviseur immédiat. Il doit aussi y avoir une approbation générale du superviseur de son superviseur immédiat.

Dans le cas d'un adjoint, le rapport doit être préparé par son maître de poste et son superviseur immédiat. Par contre, dans le cas d'un maître de poste, le rapport doit être fait par son superviseur immédiat et le superviseur de son superviseur immédiat.

Ce document de quatre (4) pages porte sur l'évaluation de la Société quant à vos tâches quotidiennes **dans votre poste actuel** et ce, dans les domaines suivants :

Exigences fondamentales

Formation adéquate ou expérience du traitement du courrier, prestation des services postaux et supervision. Le document traitera de votre expérience passée et indiquera votre performance dans votre poste actuel. L'évaluation précisera la formation que vous avez reçue ou celle dont vous avez besoin, vos capacités de superviser, ou votre incapacité dans ce domaine.

Connaissances

Connaissance des règlements, des méthodes et des procédures du traitement de courrier, des prestations des services postaux et des systèmes comptables et financiers du bureau de poste. L'évaluation doit expliquer la cote reçue en indiquant les connaissances acquises relativement aux règlements, aux méthodes, aux procédures et au système de compte de caisse.

Capacités

Capacité à organiser, à préparer l'horaire et à contrôler les services postaux, à recueillir les recettes et à rendre compte des services postaux, à établir les priorités, à vendre les produits postaux, à résoudre les problèmes opérationnels et ceux des clients, à former et à évaluer la performance des employés, ainsi qu'à maintenir les dossiers à jour et à préparer des rapports. L'évaluation doit aussi présenter vos forces et vos faiblesses en ce qui a trait aux responsabilités du poste.

Qualités souhaitables

Entretenir des relations interpersonnelles efficaces, notamment lorsqu'il s'agit de répondre aux plaintes des clients; votre fiabilité, assiduité, tact et votre esprit de collaboration. L'évaluation devra traiter de votre habileté à traiter avec les conflits personnels et la résolution de problèmes, elle donnera aussi des indications sur votre comportement.

Votre superviseur vous donnera une cote (%) très faible, faible, acceptable, bon, très bon ou exceptionnel. L'évaluation écrite devrait correspondre à la cote qu'on vous a donnée. Toutes les sections sont remplies de la même façon, puis l'évaluation est signée et datée par votre superviseur immédiat. Le rapport doit alors être examiné par le superviseur de votre superviseur pour fins de commentaires. Il sera ensuite daté et signé, puis il vous sera remis pour votre propre examen.

Lorsque vous recevrez votre évaluation, vous avez trois (3) jours pour le revoir. Vous pouvez apporter tout commentaire pertinent dans la section «Observations de l'employé(e)», qu'il s'agisse d'inquiétudes, de désaccords ou de toute omission notée en regard de votre évaluation.

Vous pouvez alors discuter de votre évaluation avec votre superviseur et si vous avez des commentaires supplémentaires vous pouvez les inclure à ce moment. Datez et signez le rapport, puis remettez-le à votre superviseur immédiat.

Le rapport sera ensuite acheminé au président du comité de sélection.

Préparation pour l'entrevue

Le processus de préparation devrait commencer immédiatement après avoir rempli votre demande d'emploi pour le concours.

«L'énoncé des qualités» que vous avez demandé vous donnera un aperçu général des domaines sur lesquels vous serez évalué. Tentez d'obtenir autant de connaissances que possible quant aux opérations, à la région géographique desservie par le bureau ainsi que le poste pour lequel vous posez votre candidature.

Voici quelques exemples :

- 1) Est-ce que ce bureau effectue des envois de périodiques ou de publications?
- 2) Est-ce que ce bureau utilise le système d'affranchissement en numéraire (AEN)? (Commerces – Gros destinataires de courrier)?
- 3) Est-ce que ce bureau a un système de poste restante, des cases postales, des services d'entrepreneurs postaux (routes rurales, boîtes postales multiples, super boîtes, kiosque postaux communautaires, etc.)?
- 4) Quel est le CDP (centre de desserte postale) pour ce bureau?
- 5) Est-ce que le bureau fait les cartes d'avis pour les franchises?

Si vous n'êtes familier avec aucun des critères, des opérations ou des services particuliers de ce bureau, étudiez et apprenez tout ce que vous pouvez sur ces questions. Pour ce faire, lisez les manuels de la Société canadienne des postes et posez des questions à quelqu'un que vous connaissez et en qui vous avez confiance; quelqu'un qui a une connaissance approfondie dans ce domaine.

Sachez quoi faire avec un client furieux ou lors d'un conflit personnel entre deux employés de votre bureau. Assurez-vous de connaître et de vous familiariser avec le «Système du manuel de la Société» qui porte sur les politiques et les pratiques :

- 1) les produits et services,
- 2) les levées et la livraison,
- 3) le traitement du courrier et
- 4) les procédures opérationnelles et comptables.

De plus, consultez le Guide des postes, ainsi que la convention collective de la SCP / ACMPSA.

Pratiquez-vous à écrire une lettre d'affaires à un consommateur vexé ou une lettre d'information à l'endroit des clients, relativement à un changement dans leur service postal.

À la suite des exemples 1-5
(sur la page précédente)

Cette information peut être obtenue en consultant :

Site web de Postes Canada www.postescanada.ca,

l'annuaire téléphonique,

une carte provinciale,

votre superviseur immédiat

et/ou

le superviseur immédiat de la région du concours.

Questions de concours dans divers domaines possibles

Facteur connaissances

Dans le domaine des connaissances, on pourrait vous demander des questions sur l'un ou l'autre des sujets qui suivent :

- Règlements, méthodes et procédures utilisés dans le traitement du courrier
- Règlements, méthodes et procédures afin de fournir les produits et les services postaux
- Système de comptabilité du bureau de poste
- SSCP Système Casio

Les questions posées dans cette section sont tirées des manuels de la Société, des guides et des directives. Toutefois, il est possible que cette liste ne comprenne pas tous les critères qui pourraient être utilisés par la Société lors d'un concours.

- Compte de caisse, vérification comptable et documents pertinents
- Transactions bancaires
- Rapports : (heures des employés, réquisitions postales, réquisitions des comptoirs postaux, articles non-postaux, revenus, chefs de ménage, formulaire de déplacements, cases postales, les «listes alphabétiques», registre des clés du bureau de poste, registre d'inspection; pour n'en nommer que quelques-uns)
- Débits/crédits
- Surplus de caisse
- Cases postales et clés
- Sécurité des fonds, de l'inventaire et du bureau
- Entretien des immeubles
- Service de sacs
- Messageries prioritaires/Puroletter Puropak
- XPresspost/Colis XPresspost/colis réguliers (régime intérieur et É-U) accéléré?
- Envoi recommandé
- XPresspost international
- Tarif des lettres (régulier, régime intérieur, É.-U., international)
- Envoi assuré, indemnité
- Réexpédition du courrier/coûts
- Publications/périodiques
- Affranchissement en numéraire (AEN)
- Machine à affranchir dans bureaux
- Médiaposte au comptoir et à contrat
- Mandats-poste
- Système de pistage et de repérage (collecte et lot)
- Courrier d'arrivée passible de droits de douane
- Courrier électronique

etc....

La Société évaluera à quel point vous connaissez les produits et les services qu'elle a à offrir, ainsi que les opérations générales d'un bureau de poste.

Facteur capacités

Dans ce domaine on évaluera vos capacités :

- d'organiser, de préparer l'horaire et de contrôler les services postaux
- de percevoir, d'entreposer et de comptabiliser les recettes postales
- de déterminer les priorités et trouver une solution aux problèmes opérationnels
- de résoudre les problèmes avec la clientèle
- d'assurer la formation et évaluer le personnel
- de maintenir des dossiers
- de préparer des rapports

Facteur qualités souhaitables

Dans ce domaine on évaluera vos qualités de :

- bons rapports interpersonnels – particulièrement en ce qui concerne les plaintes provenant de la clientèle.
- fiabilité
- tact
- esprit de coopération

Rédaction de lettres

Il est très possible qu'une partie du processus d'entrevue soit consacrée à l'écriture d'une lettre. Le comité vous demandera d'écrire à un de vos clients en ce qui a trait à une demande, une plainte ou un avis de changement dans le service.

La Société recherchera une lettre d'affaires appropriée qui traitera de l'inquiétude ou du problème posé, de la mesure corrective, et qui offrira l'énoncé habituel de la Société; énoncé à l'effet que cette dernière a du respect et de l'estime pour ses clients. Nous vous suggérons d'utiliser le format proposé par la Société et de l'adapter selon vos besoins.

Entrevue

Vous recevrez un avis de la Société quant à la date, l'heure et le lieu de votre entrevue. Soyez à l'heure et assurez-vous d'avoir une apparence propre et soignée. Il est normal d'être nerveux. Soyez aimable, ouvert, alerte et attentif. Si vous avez quelque difficulté à comprendre la question, demandez qu'on vous la répète et prenez le temps qu'il faut pour y répondre. Si vous désirez passer une question pour le moment et y revenir plus tard, vous n'avez qu'à le demander. Tous les candidats retenus pour l'entrevue auront les mêmes questions à répondre. Ces questions seront choisies d'une banque de données approuvée par la SCP et l'ACMPA. Chaque entrevue se déroulera de la même façon. (ex.: face-à-face ou dans les cas exceptionnels, par téléphone.)

Lorsque vous répondez aux membres du comité de sélection, parlez distinctement, calmement et établissez un contact visuel avec la personne qui vous a posé la question. Les membres du comité écrivent vos réponses.

Lorsque vous répondez à une question qui suppose plusieurs étapes différentes, essayez d'imaginer mentalement chaque petit détail des étapes que vous auriez à effectuer, et précisez au comité la teneur de chacune de ces étapes. Ne tenez jamais pour acquis que les membres du comité de sélection savent que vous pouvez effectuer ces tâches du début à la fin. En fait, ils noteront et évalueront uniquement ce que vous leur direz.

Un comité de sélection comprend de deux (2) à trois (3) personnes. Il est recommandé que le comité soit composé d'une personne de dotation, une personne de la gestion (RVD ou GVD), ainsi qu'un membre de l'ACMPA obligatoirement de niveau équivalent ou supérieur à la classification du poste pour lequel les entrevues ont lieu.

Une partie de l'entrevue peut être orale, mais il peut aussi y avoir une partie écrite. Cette décision relève uniquement du comité de sélection.

La confiance que vous démontrerez en vous-même et en vos habiletés va de pair avec l'impression personnelle que vous dégagerez.

Points à retenir :

Exemple de question :
Passer à travers les étapes
d'un simple achat de timbres.

Le consommateur demande un affranchissement.
Vous devez déterminer la catégorie et le montant.
Un reçu est-il nécessaire?
Donner les timbres au consommateur et
exiger l'argent pour compléter la transaction.

Tout cela semble bien évident,
mais si vous n'indiquez pas à l'interviewer
la marche à suivre pour qu'il/elle puisse écrire votre
réponse, vous ne recevrez pas le pointage adéquat.

Évaluation et notation du comité de sélection

Tous les candidats, pour se qualifier ou recevoir une note de passage, doivent obtenir 60 % des points alloués dans toutes les catégories énumérées ci-dessous.

N.B. Afin d'établir un principe constant, le coefficient suivant sera utilisé :

connaissances 20%, capacités 40 %, qualités souhaitables 40 % = 100 %

Connaissances

20 % du total des notes allouées à l'entrevue, plus 10% du maximum des points reçus dans votre Rapport d'évaluation d'un(e) candidat(e), en ce qui a trait au facteur des connaissances. Les résultats du candidat doivent être au moins égaux à 60 % pour que le candidat soit considéré qualifié ou qu'il reçoive la note de passage.

Capacités

40 % du total des notes allouées à l'entrevue, plus 30 % du maximum des points reçus dans votre Rapport d'évaluation d'un(e) candidat(e), en ce qui a trait au facteur des capacités. Les résultats du candidat doivent être au moins égaux à 60 % pour que le candidat soit considéré qualifié ou qu'il reçoive la note de passage.

Qualités souhaitables

40 % du total des notes allouées à l'entrevue, plus 70 % du maximum des points reçus dans votre Rapport d'évaluation d'un(e) candidat(e), en ce qui a trait au facteur des qualités souhaitables. Les résultats du candidat doivent être au moins égaux à 60 % pour que le candidat soit considéré qualifié ou qu'il reçoive la note de passage.

Avis des résultats du concours

La Société vous avisera par écrit des résultats du concours, trente (30) jours suivant la dernière entrevue.

Ne soyez pas déçu de vos résultats si vous n'êtes pas la personne choisie. Essayez plutôt de savoir dans quels domaines vous avez des faiblesses et tentez de vous améliorer en conséquence.

Tous les candidats du concours peuvent, dans les 25 jours après avoir reçu l'avis des résultats du concours, communiquer avec le président du comité d'évaluation et demander une «rencontre d'après sélection» (selon l'article 11.06 (e) de la convention collective).

Durant cette rencontre, vous aurez accès à vos réponses notées par les membres du comité de sélection, ainsi qu'aux «réponses espérées» par le comité. Vous pourrez alors discuter ouvertement de toute inquiétude ou de tout désaccord quant aux points qui vous ont été alloués.

Vous pouvez prendre des notes durant cette rencontre si vous le désirez, il ne vous sera pas permis toutefois, d'écrire les questions et réponses de votre entrevue et discuter des questions posées, de vos réponses, des réponses espérées, ainsi que des points qui vous ont été alloués. Si vous croyez que vous n'étiez pas correctement évalué, communiquez avec le représentant syndical de votre section. Il ou elle sera en mesure de vous conseiller s'il y a lieu de considérer d'autres mesures.

Il est important de savoir que la Société peut demander une vérification du crédit de tout employé potentiel. La Société canadienne des postes a le droit légal de procéder de la sorte, cependant, elle doit obtenir votre autorisation écrite avant d'agir. Les résultats de cette vérification peuvent – et ils l'ont été par le passé – un facteur déterminant dans l'embauche d'employés potentiels. Si la vérification de votre crédit s'avère défavorable, par exemple en raison d'une faillite récente, la Société peut décider que vous représenter un risque financier et elle a le droit de vous refuser l'embauche et ce, même si vos résultats d'entrevue excédaient de beaucoup ceux des autres candidats au concours.

En conclusion, nous espérons que ce document vous a aidé à vous préparer pleinement pour le défi que vous offrirait une nouvelle carrière au sein de la Société canadienne des postes. Nous espérons aussi qu'il aura contribué à vous donner la confiance nécessaire pour réaliser tout ce que vous souhaitez accomplir.

Le syndicat, grâce à ses représentants de section, est à votre disposition pour vous aider de quelque façon que ce soit. De concert avec les membres du bureau national de direction, nous vous offrons nos meilleurs voeux de succès dans vos entreprises futures.