

Secrétaire

Modifié le : 2006-08-28

Employé qualifié ou employée qualifiée des services administratifs dont la fonction est d'accomplir diverses tâches de soutien telles que la rédaction et la saisie de la correspondance d'affaires à l'aide d'un logiciel de traitement de texte en vue d'assister les gestionnaires et les professionnels de l'organisation et d'assurer l'efficacité du fonctionnement administratif.

■ Tâches



- Prend en dictée, des lettres, des textes ou des procès-verbaux.
- Saisit à l'ordinateur, à l'aide de différents logiciels de bureautique, des lettres, des rapports, des factures, etc., à partir d'enregistrements au dictaphone ou de notes manuscrites.
- Fixe et confirme les rendez-vous et les réunions de son patron.
- Répond aux demandes de renseignements et transmet les messages par téléphone et en personne.
- Établit et tient à jour des systèmes de classement des dossiers, du courrier et d'autres documents.
- Ouvre et distribue le courrier et les autres documents et coordonne la circulation des renseignements au sein du service et avec d'autres services et organismes.
- Prend les dispositions voulues pour les conférences et les réunions.
- Accueille les visiteurs; détermine le but de leur visite et les dirige vers la personne appropriée.

Fonctions liées aux données, personnes et choses

Données	Personnes	Choses
Rassembler (3)	Informers (6)	Manipuler (4)

■ Matériel utilisé



Ordinateur, logiciels de bureautique (ex: Word, Excel, Power Point, etc.), téléphone, dictaphone, calculatrice, télécopieur, photocopieur, papier et autre matériel conventionnel de bureau.

■ Conditions de travail



Salaire

	Minimum moyen	Maximum moyen	En date de
Horaire	12,00 \$ - 13,99 \$	19,00 \$ - 21,49 \$	2005

Organisation du travail

Travail à horaire fixe
Travail de jour surtout

Environnement social

Contacts avec la clientèle et le personnel de bureau.

Environnement physique

Conditions ambiantes : Endroit où la température est contrôlée

Lieu de travail : Travail à l'intérieur

■ Caractéristiques personnelles



Champs d'intérêt

Aimer lire, rédiger, communiquer, oralement ou par écrit.
Aimer travailler physiquement ou manipuler des instruments.
Aimer accomplir des tâches répétitives, selon des normes établies.
Aimer accomplir individuellement des tâches du début à la fin.
Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Inventaires spécialisés

Intérêts ICIP

Aimer manipuler ou utiliser des objets inanimés.
Aimer interagir ou communiquer avec d'autres personnes.
Aimer voir concrètement les résultats de son travail.
Aimer accomplir des tâches répétitives, selon des normes établies.
Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
Aimer accomplir individuellement des tâches du début à la fin.

Intérêts ICIT

1^{er} rang Aimer travailler avec les gens, prendre soin des autres ou les aider.
2^e rang Aimer travailler avec des outils, de la machinerie, réparer ou fabriquer des choses.
3^e rang Aimer planifier, diriger, décider, coordonner.

Intérêts MEQ-Kuder

Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
Aimer les tâches de bureau simples, répétitives et précises.
Aimer lire, rédiger, communiquer, oralement ou par écrit.

Personnalité

Types de personnalité (Holland)

1^{ère} position C Préférer travailler de façon méthodique, selon des normes établies.
2^e position S Préférer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
3^e position A Préférer accomplir des tâches de création artistique.

Indices de tempérament

Préférer réaliser des tâches répétitives de façon fréquente et régulière.
Préférer accomplir des tâches selon des directives déjà établies.
Préférer travailler en relation avec des gens et collaborer avec eux.
Préférer porter son propre jugement pour décider ou résoudre des problèmes.
Préférer travailler de façon méticuleuse, avec le souci du détail et de la précision.

Qualités personnelles exigées

Autonomie
Sens de l'organisation
Minutie
Courtoisie
Sens de l'observation
Entregent
Diplomatie
Esprit critique
Facilité d'adaptation

Capacité d'écoute
Facilité à communiquer
Sens des responsabilités
Esprit de synthèse
Patience
Discrétion
Esprit d'équipe
Esprit d'initiative

Aptitudes BGTA

Description	Cote
G Habilité à comprendre, à apprendre et à raisonner rapidement.	Moyen
V Habilité à comprendre et à utiliser les mots pour communiquer.	Moyen
N Habilité à faire des calculs rapidement et avec exactitude.	Moyen
S Habilité à imaginer et visualiser des formes géométriques et des objets dans l'espace.	Faible
P Habilité à remarquer les différences entre les formes, les volumes et les détails.	Moyen
Q Habilité à remarquer les détails dans les chiffres et les mots.	Fort
K Habilité à coordonner la vue et le mouvement des mains et des doigts rapidement et avec précision.	Moyen
F Habilité à mouvoir les doigts rapidement et avec précision.	Moyen

M Habileté à mouvoir les mains habilement et avec facilité.

Moyen

Capacités physiques

Vision :	Être capable de voir de près
Perception sensorielle :	Être capable de communiquer verbalement
Position corporelle :	Être capable de travailler principalement en position assise
Coordination des membres :	Être capable de coordonner les mouvements de ses membres supérieurs
Force physique :	Être capable de soulever un poids jusqu'à environ 5 kg

■ Formation / qualification



Voies de formation - Dans le réseau scolaire

Ordre d'ens.	Programme	Langue	Code
Secondaire	<u>Secretarial Studies (DVS)</u>	Anglais	5712
Secondaire	<u>Secretarial Studies (Inuktitut) (DVS)</u>	Anglais	5755
Secondaire	<u>Secrétariat (DEP)</u>	Français	5212
Secondaire	<u>Secrétariat (Inuktitut) (DEP)</u>	Français	5255

Précisions sur les voies de formation

Un stage pratique chez un employeur complète la formation théorique.

■ Employeurs



Catégories d'employeurs

Bureaux d'ingénieurs
Établissements d'enseignement
Gouvernement provincial
Municipalités

Compagnies d'assurance
Gouvernement fédéral
Institutions financières

■ Perspectives d'emploi



[Perspectives professionnelles d'Emploi-Québec \(2005-2009\)](#)

Diagnostic pour l'Ensemble du Québec : Acceptables

[Perspectives d'emploi d'Emploi-Avenir Québec de Service Canada \(2004-2008\)](#)

Indicateur pour l'ensemble du Québec : Inférieures à la moyenne

■ Principales professions apparentées



[Commis à la saisie des données](#)

[Commis de bureau](#)

[Commis de soutien à la gestion des ressources \(Forces canadiennes\)](#)

[Préposé, préposée à l'admission dans un hôpital](#)

[Préposé, préposée au traitement de texte](#)

[Réceptionniste-téléphoniste](#)

[Secrétaire de direction](#)

[Secrétaire juridique](#)

[Secrétaire médical, secrétaire médicale](#)

Secrétaire de direction

Modifié le : 2006-07-20

Technicien ou technicienne des services administratifs dont la fonction est d'assister le personnel cadre en planifiant, en organisant et en encadrant le travail de bureau en vue d'assurer un fonctionnement administratif rapide et efficace dans l'entreprise.

■ Tâches



- Organise les réunions de la direction de son unité administrative, convoque les participants, prépare les dossiers nécessaires, prend des notes et rédige le compte rendu des rencontres.
- Tient à jour l'agenda de la direction, fixe les rendez-vous et les lui rappelle.
- Reçoit les visiteurs et les réfère, au besoin, aux services appropriés de l'organisme.
- Organise et tient à jour un système de classement, identifie les dossiers actifs, semi-actifs et inactifs et voit à la gestion des documents.
- Constitue et tient à jour divers documents tels que les politiques et règlements et les cahiers de réunions.
- Produit, à l'aide d'un logiciel de traitement de texte, des documents et des tableaux.
- Compose ou adapte, à partir de directives générales, des lettres de routine et les saisit au clavier.
- Fait des photocopies et des envois par télécopieur.
- Tient à jour le budget de son unité administrative en inscrivant les entrées et les sorties de fonds aux registres appropriés du système de gestion financière.
- Prépare les réquisitions de matériel et effectue des achats de matériel en communiquant avec les fournisseurs.

Fonctions liées aux données, personnes et choses

Données	Personnes	Choses
Coordonner (1)	Informar (6)	Aucune fonction liée (8)

■ Matériel utilisé



Ordinateur, logiciels de bureautique, télécopieur, photocopieur, dictaphone, classeurs, dossiers divers, agenda, calculatrice.

■ Conditions de travail



Salaire

	Minimum moyen	Maximum moyen	En date de
Annuel	28000 \$ - 32999 \$	38000 \$ - 42999 \$	2005

Organisation du travail

Travail à horaire fixe
Travail de jour surtout

Environnement physique

Conditions ambiantes : Endroit où la température est contrôlée

Lieu de travail : Travail à l'intérieur

■ Caractéristiques personnelles



Champs d'intérêt

Aimer lire, rédiger, communiquer, oralement ou par écrit.
Aimer travailler physiquement ou manipuler des instruments.
Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
Aimer accomplir des tâches répétitives, selon des normes établies.
Aimer accomplir individuellement des tâches du début à la fin.
Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Inventaires spécialisés

Intérêts ICIP

Aimer manipuler ou utiliser des objets inanimés.
Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
Aimer interagir ou communiquer avec d'autres personnes.
Aimer accomplir individuellement des tâches du début à la fin.
Aimer accomplir des tâches répétitives, selon des normes établies.
Aimer voir concrètement les résultats de son travail.

Intérêts ICIT

1^{er} rang Aimer travailler selon des procédures établies, sous la supervision des autres.
2^e rang Aimer planifier, diriger, décider, coordonner.
3^e rang Aimer travailler avec les gens, prendre soin des autres ou les aider.

Intérêts MEQ-Kuder

Aimer lire, rédiger, communiquer, oralement ou par écrit.
Aimer les tâches de bureau simples, répétitives et précises.

Personnalité

Types de personnalité (Holland)

1^{ère} position C Préférer travailler de façon méthodique, selon des normes établies.
2^e position S Préférer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
3^e position E Préférer décider, superviser, influencer ou persuader des personnes.

Indices de tempérament

Préférer planifier des activités, diriger, contrôler et organiser l'ensemble des tâches.
Préférer travailler en relation avec des gens et collaborer avec eux.
Préférer porter son propre jugement pour décider ou résoudre des problèmes.
Préférer utiliser des normes mesurables pour décider ou résoudre des problèmes.
Préférer travailler de façon méticuleuse, avec le souci du détail et de la précision.

Qualités personnelles exigées

Autonomie

Sens de l'organisation

Minutie

Courtoisie

Résistance au stress

Sens de l'observation

Discrétion

Dynamisme

Esprit critique

Leadership

Facilité à communiquer

Sens des responsabilités

Esprit de synthèse

Polyvalence

Entregent

Diplomatie

Esprit d'analyse

Facilité d'adaptation

Aptitudes BGTA

Description	Cote
G Habileté à comprendre, à apprendre et à raisonner rapidement.	Fort
V Habileté à comprendre et à utiliser les mots pour communiquer.	Fort
N Habileté à faire des calculs rapidement et avec exactitude.	Moyen
S Habileté à imaginer et visualiser des formes géométriques et des objets dans l'espace.	Faible
P Habileté à remarquer les différences entre les formes, les volumes et les détails.	Faible
Q Habileté à remarquer les détails dans les chiffres et les mots.	Moyen
K Habileté à coordonner la vue et le mouvement des mains et des doigts rapidement et avec précision.	Faible

F	Habilité à mouvoir les doigts rapidement et avec précision.	Faible
M	Habilité à mouvoir les mains habilement et avec facilité.	Faible

Capacités physiques

Vision :	Être capable de voir de près
Perception sensorielle :	Être capable de communiquer verbalement
Position corporelle :	Être capable de travailler principalement en position assise
Force physique :	Être capable de soulever un poids jusqu'à environ 5 kg

■ Formation / qualification



Voies de formation - Dans le réseau scolaire

Ordre d'ens.	Programme	Langue	Code
Collégial	<u>Techniques de bureautique (DEC)</u>	Français	412.A0
Collégial	<u>Techniques de bureautique (option Coordination du travail de bureau) (DEC)</u>	Français	412.AA
Collégial	<u>Techniques de bureautique (option Micro-édition et hypermédia) (DEC)</u>	Français	412.AB

Précisions sur les voies de formation

- Un excellent français écrit et parlé est demandé.
- Le bilinguisme est un atout.

■ Employeurs



Catégories d'employeurs

Centres hospitaliers
Compagnies d'assurance
Établissements d'enseignement
Gouvernement provincial
Institutions financières

Commerces de détail
Entreprises de services publics
Gouvernement fédéral
Industries manufacturières
Municipalités

■ Perspectives d'emploi



[Perspectives professionnelles d'Emploi-Québec \(2005-2009\)](#)

Diagnostic pour l'Ensemble du Québec : Acceptables

[Perspectives d'emploi d'Emploi-Avenir Québec de Service Canada \(2004-2008\)](#)

Indicateur pour l'ensemble du Québec : Égales à la moyenne

■ Principales professions apparentées



[Adjoint administratif, adjointe administrative](#)

[Secrétaire](#)

[Secrétaire juridique](#)

[Superviseur, superviseuse de personnel de bureau](#)

■ Codes et classifications



Code CNP-R : 1222-002

Code Cléo : 421.18

Code CUISEP : 112-100.CP

Code CCDP : 4111-111

Téléphoniste (télécommunication)

Modifié le : 2006-08-28

Employé ou employée des services de télécommunication dont la fonction est d'établir et d'acheminer les communications entre les différents usagers en se servant de réseaux téléphoniques informatisés ou classiques dans le but de permettre aux gens d'échanger directement par communication verbale.

■ Tâches



- Reçoit sur un ordinateur les demandes de la clientèle.
- Enregistre les détails de l'appel.
- S'assure que tous les éléments nécessaires à la facturation sont bien enregistrés.
- Consulte les dossiers de la position et les manuels de référence.
- Indique à la clientèle le montant à déposer dans le téléphone public.
- Fournit les directives nécessaires à l'utilisation de l'interurbain.
- Rapporte toutes difficultés signalées par la clientèle.
- Sur demande d'assistance annuaire, consulte la base des données informatisées et fournit l'information.
- Reçoit sur télécscripteur l'information concernant la durée et les frais des appels.
- Manipule les appels d'urgence immédiatement, note les détails reçus et fait part de ces appels au responsable du service.
- Rédige une note pour aviser les responsables de toute erreur ou omission dans la base de données de l'assistance annuaire ou de toute anomalie touchant le fonctionnement des différents services offerts (ex: téléconférence, interurbain, etc.)

Fonctions liées aux données, personnes et choses

Données	Personnes	Choses
Copier (5)	Informé (6)	Manipuler (4)

■ Champs d'action



Téléphoniste en télémarketing, téléphoniste par standard, assistance annuaire, interurbain, services pour malentendants, téléconférence, appels d'urgence.

■ Matériel utilisé



Ordinateur, tableau des tarifs, annuaires, aide-mémoire à l'usage des employés, écouteur, micro.

■ Conditions de travail



Salaire

	Minimum moyen	Maximum moyen	En date de
Horaire	12,00 \$ - 13,99 \$	19,00 \$ - 21,49 \$	2005

Organisation du travail

Travail à horaire fixe
Travail pendant les fins de semaine
Travail par équipes alternantes (quarts de travail)

Environnement social

- Contacts avec le public

Environnement physique

Conditions ambiantes : Endroit où la température est contrôlée

Lieu de travail : Travail à l'intérieur

■ Caractéristiques personnelles



Champs d'intérêt

Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.

Aimer accomplir des tâches répétitives, selon des normes établies.

Aimer accomplir individuellement des tâches du début à la fin.

Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Inventaires spécialisés

Intérêts ICIP

Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.

Aimer accomplir des tâches répétitives, selon des normes établies.

Aimer interagir ou communiquer avec d'autres personnes.

Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Aimer accomplir individuellement des tâches du début à la fin.

Intérêts ICIT

1^{er} rang Aimer travailler selon des procédures établies, sous la supervision des autres.

2^e rang Aimer travailler avec les gens, prendre soin des autres ou les aider.

3^e rang Aimer travailler avec des outils, de la machinerie, réparer ou fabriquer des choses.

Intérêts MEQ-Kuder

Aimer les tâches de bureau simples, répétitives et précises.

Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.

Personnalité

Types de personnalité (Holland)

1^{ère} position C Préférer travailler de façon méthodique, selon des normes établies.

- 2^e position S Préférer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
 3^e position E Préférer décider, superviser, influencer ou persuader des personnes.

Indices de tempérament

Préférer réaliser des tâches répétitives de façon fréquente et régulière.
 Préférer accomplir des tâches selon des directives déjà établies.
 Préférer travailler en relation avec des gens et collaborer avec eux.
 Préférer utiliser des normes mesurables pour décider ou résoudre des problèmes.

Qualités personnelles exigées

- | | |
|------------------------|----------------------|
| Autonomie | Capacité d'écoute |
| Facilité à communiquer | Minutie |
| Courtoisie | Résistance au stress |
| Sens de l'observation | Patience |
| Entregent | Diplomatie |
| Dynamisme | |

Aptitudes BGTA

Description	Cote
G Habileté à comprendre, à apprendre et à raisonner rapidement.	Moyen
V Habileté à comprendre et à utiliser les mots pour communiquer.	Moyen
N Habileté à faire des calculs rapidement et avec exactitude.	Moyen
S Habileté à imaginer et visualiser des formes géométriques et des objets dans l'espace.	Faible
P Habileté à remarquer les différences entre les formes, les volumes et les détails.	Faible

Q	Habilité à remarquer les détails dans les chiffres et les mots.	Moyen
K	Habilité à coordonner la vue et le mouvement des mains et des doigts rapidement et avec précision.	Moyen
F	Habilité à mouvoir les doigts rapidement et avec précision.	Moyen
M	Habilité à mouvoir les mains habilement et avec facilité.	Moyen

Capacités physiques

Vision :	Être capable de voir de près
Perception sensorielle :	Être capable de communiquer verbalement
Position corporelle :	Être capable de travailler principalement en position assise
Coordination des membres :	Être capable de coordonner les mouvements de ses membres supérieurs
Force physique :	Être capable de soulever un poids jusqu'à environ 5 kg

■ Formation / qualification



Voies de formation - Hors du réseau scolaire

Genre de formation	Formation préalable
Formation en cours d'emploi	Diplôme d'études secondaires (DES)

Commentaires

-Le bilinguisme est exigé.

■ Employeurs



Catégories d'employeurs

Compagnies de téléphone

■ Perspectives d'emploi



[Perspectives professionnelles d'Emploi-Québec \(2005-2009\)](#)

Diagnostic pour l'Ensemble du Québec : Restreintes

[Perspectives d'emploi d'Emploi-Avenir Québec de Service Canada \(2004-2008\)](#)

Indicateur pour l'ensemble du Québec : Inférieures à la moyenne

■ Principales professions apparentées



[Commis aux petites annonces](#)

[Opérateur, opératrice de transmission \(Forces canadiennes\)](#)

Téléphoniste

■ Codes et classifications



Code CNP-R : 1424-001

Code Cléo : 421.11

Code CUISEP : 112-100.FP

Code CCDP : 4175-110