



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canadian General
Standards Board

Office des normes
générales du Canada

GCS 168.1-91

ICS 03.100.30

WITHDRAWAL

April 2018

Classification and descriptions for administrative support temporary help

This Government of Canada Standard is hereby withdrawn due to limited support for its revision.

The information contained in the Standard was originally developed pursuant to a voluntary standards development initiative of the CGSB. The information contained therein may no longer represent the most current, reliable, and/or available information on this subject. CGSB hereby disclaims any and all claims, representation or warranty of scientific validity, or technical accuracy implied or expressed respecting the information therein contained. The CGSB shall not take responsibility nor be held liable for any errors, omissions, inaccuracies or any other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.

Copies of withdrawn standards are available from the CGSB Sales Centre by telephone at 819-956-0425 or 1-800-665-2472, by fax at 819-956-5740, by Internet at www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ongc-cgsb/, by e-mail at ncr.CGSB-ONGC@tpsgc-pwgsc.gc.ca or by mail at Sales Centre, Canadian General Standards Board, 11 Laurier Street, Gatineau, Canada K1A 1G6.

RETRAIT

Avril 2018

Classification et description des postes de travail temporaire dans la catégorie du soutien administratif

Cette Norme du gouvernement du Canada est retirée en raison du manque de support pour sa révision.

L'information contenue dans la norme a été élaborée initialement en vertu d'une initiative volontaire d'élaboration de normes de l'ONGC. Elle peut ne plus représenter l'information disponible et/ou l'information la plus actuelle ou la plus fiable à ce sujet. L'ONGC décline par la présente toute responsabilité à l'égard de toute affirmation, déclaration ou garantie de validité scientifique ou d'exactitude technique implicite ou explicite relative à l'information contenue dans la norme. L'ONGC n'assumera aucune responsabilité et ne sera pas tenu responsable quant à toute erreur, omission, inexactitude ou autre conséquence pouvant découler de la fourniture ou de l'utilisation subséquente de cette information.

Des copies des normes retirées peuvent être obtenues auprès du Centre des ventes de l'ONGC. Il suffit d'en faire la demande par téléphone au 819-956-0425 ou 1-800-665-2472, par télécopieur au 819-956-5740, par Internet à : www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ongc-cgsb/, par courriel à ncr.CGSB-ONGC@tpsgc-pwgsc.gc.ca, ou par courrier adressé au Centre des ventes, Office des normes générales du Canada, 11, rue Laurier, Gatineau, Canada K1A 1G6.



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Office des normes
générales du Canada

Canadian General
Standards Board

GCS 168.1-91

Convertie en Norme GC en 2014

Classification et description des postes de travail temporaire dans la catégorie du soutien administratif

RETIRED

La présente norme a été élaborée sous les auspices de l'OFFICE DES NORMES GÉNÉRALES DU CANADA (ONGC), qui est un organisme relevant de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. L'ONGC participe à la production de normes facultatives dans une gamme étendue de domaines, par l'entremise de ses comités des normes qui se prononcent par consensus.

Un aspect significatif du système canadien d'élaboration de normes est l'utilisation des principes suivants : consensus; égalité d'accès et participation efficace des parties concernées; respect des divers intérêts et détermination des intérêts auxquels il faudrait donner accès au processus afin d'assurer l'équilibre nécessaire entre les intérêts; mécanisme de règlement des différends; ouverture et transparence; liberté d'accès des parties intéressées aux procédures qui orientent le processus d'élaboration de normes; clarté des processus; considération de l'intérêt du Canada comme base de départ de l'élaboration des normes.

L'ONGC élabore des Normes du gouvernement du Canada (GC) et offre également d'autres produits et services de normalisation. Les Normes GC sont élaborées pour définir les exigences particulières d'un gouvernement ou d'une entreprise pour un matériau, un produit ou un service. Toutes les normes sont élaborées conformément aux politiques décrites dans les politiques et les procédures de l'ONGC.

Étant donné l'évolution technique, les Normes GC font l'objet de révisions et d'examen périodiques. L'ONGC entreprendra le réexamen de la présente norme dans un délai déterminé. Toutes les suggestions susceptibles d'en améliorer la teneur sont accueillies avec grand intérêt et portées à l'attention des comités des normes concernés. Les changements apportés aux normes font l'objet de modificatifs distincts ou sont incorporés dans les nouvelles éditions des normes.

Une liste à jour des Normes GC comprenant des renseignements sur les normes récentes et les derniers modificatifs parus, et sur la façon de se les procurer figure au Catalogue de l'ONGC disponible à notre site Web — www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ongc-cgsb ainsi que des renseignements supplémentaires sur les produits et les services de l'ONGC.

Même si l'objet de la présente norme précise l'application première que l'on peut en faire, il faut cependant remarquer qu'il incombe à l'utilisateur, au tout premier chef, de décider si la norme peut servir aux fins qu'il envisage.

Mise à l'essai et évaluation

La mise à l'essai et l'évaluation d'un produit en regard de la présente norme peuvent nécessiter l'emploi de matériaux ou d'équipement susceptibles d'être dangereux. Le présent document n'entend pas traiter de tous les aspects liés à la sécurité de son utilisation. Il appartient à l'utilisateur de la norme de se renseigner auprès des autorités compétentes et d'adopter des pratiques de santé et de sécurité conformes aux règlements applicables avant de l'utiliser. L'ONGC n'assume ni n'accepte aucune responsabilité pour les blessures ou les dommages qui pourraient survenir pendant les essais, peu importe l'endroit où ceux-ci sont effectués.

Il faut noter qu'il est possible que certains éléments de la présente norme canadienne soient assujettis à des droits conférés à un brevet. L'ONGC ne peut être tenu responsable de nommer un ou tous les droits conférés à un brevet. Les utilisateurs de la norme sont informés de façon personnelle qu'il leur revient entièrement de déterminer la validité des droits conférés à un brevet.

Langue

Dans la présente Norme, le verbe « doit » indique une exigence obligatoire, le verbe « devrait » exprime une recommandation et le verbe « peut » exprime une option ou une permission. Les notes accompagnant les articles ne renferment aucune exigence ni recommandation. Elles servent à séparer du texte les explications ou les renseignements qui ne font pas proprement partie du corps de la norme. Les annexes sont désignées comme normative (obligatoire) ou informative (non obligatoire) pour en préciser l'application.

Pour de plus amples renseignements sur l'ONGC, ses services et les normes en général, prière de communiquer avec:

Le Gestionnaire
Division des normes
Office des normes générales du Canada
Gatineau, Canada
K1A 1G6

Comment commander des publications de l'ONGC :

par téléphone — 819-956-0425 ou
— 1-800-665-2472

par télécopieur — 819-956-5740

par la poste — Centre des ventes de l'ONGC
Gatineau, Canada
K1A 1G6

en personne — Place du Portage
Phase III, 6B1
11, rue Laurier
Gatineau (Québec)

par courrier électronique — ncr.cgsb-ongc@tpsgc-pwgsc.gc.ca

sur le Web — www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ongc-cgsb

Classification et description des postes de travail temporaire dans la catégorie du soutien administratif

ICS 03.100.30

Préparée par

l'Office des normes générales du Canada 

Publiée, mai 1991, par
l'Office des normes générales du Canada
Ottawa, Canada K1A 1G6

OFFICE DES NORMES GÉNÉRALES DU CANADA

**COMITÉ DES SERVICES DE TRAVAIL TEMPORAIRE POUR SOUTIEN
ADMINISTRATIF**

(Composition à la date d'approbation)

Coke, B.	Manpower Temporary Services
Eadie, M ^{me} J.	Kelly Temporary Services Ltd.
Emond, P.	Communauté régionale d'Ottawa-Carleton
Fairbairn, M ^{me} C.	Fairbairn Executive Services Ltd.
Graham, R.	Ministère de l'Environnement
Graham, M ^{me} S.	Ministère des Approvisionnements et Services
Ingle, J.	SPI Consultants
Johns, M ^{me} G.	The 500 Selection Services (Ottawa) Ltd.
Kelly, J.	Treasury Board
Lamirande, M ^{me} P.	Ministère des Transports
Lussier, M ^{me} J.	Gouvernement de la Colombie-Britannique
Mamo, M ^{me} D.	Harrington Temporary Services
Morris, R.	Ministère des Travaux publics
Navkar, M ^{me} N.	Gouvernement de l'Ontario
Odorizzi, M ^{me} D.	SHL Systemhouse Ltd.
Osler, D.	Vari-Staff Ltd.
Ruddick, M ^{me} M.	Ministère des Affaires extérieures et du Commerce extérieur
Thivierge, J.P.	Commission de la Fonction publique
Thornley, M ^{me} K.	Expert-conseil
Wade, J.M.	Office Assistance
Weber, R.	Network Personnel Inc.
Zenko, J.	Ministère de l'Emploi et de l'Immigration
Melski, T. <i>Secrétaire</i>	Office des normes générales du Canada

Nous remercions le Bureau de la traduction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de la traduction de la présente norme.

Préface

Le présent document a été converti en une Norme du gouvernement du Canada (GC) en avril 2014. Sa désignation précédente était CAN/CGSB-168.1-91. Le contenu original n'a pas été modifié.

RETIRÉE

OFFICE DES NORMES GÉNÉRALES DU CANADA

**CLASSIFICATION ET DESCRIPTION DES POSTES DE TRAVAIL
 TEMPORAIRE DANS LA CATÉGORIE DU SOUTIEN ADMINISTRATIF**

INTRODUCTION

La présente norme a été élaborée pour répondre au besoin d'établir des groupes et des descriptions de postes uniformes qui faciliteront à la fois la tâche du fournisseur et celle de l'utilisateur des services de travail temporaire. Elle a pour objet d'aider les secteurs privé et public à définir leurs besoins en personnel temporaire dans la catégorie du soutien administratif.

1. OBJET

1.1 La norme établit un système de classification et présente des descriptions de postes de travail temporaire dans la catégorie du soutien administratif, notamment en bureautique.

2. CLASSIFICATION

2.1 Le tableau suivant (tableau 1) présente les groupes établis (commis, secrétaires, opérateurs de machines de traitement de texte) et les niveaux de compétence (subalterne, intermédiaire, principal et de direction) pour le personnel de soutien administratif décrit dans la présente norme.

TABLEAU 1
Tableau de référence pour les groupes généraux

N° de GROUPE	GROUPE	ABRÉVIATION N° de par.	RÉFÉRENCE	NIVEAU			
				SUBALTERNE (J)	INTERMÉDIAIRE (I)	PRINCIPAL (S)	DE DIRECTION (EX)
1	COMMIS	(CLK)	4.1	CLK-J	CLK-I	CLK-S	—
2	SECRÉTAIRE	(SEC)	4.2	SEC-J	SEC-I	SEC-S	SEC-EX
3	DACTYLOGRAPHE	(TYP)	4.3	TYP-J	TYP-I	TYP-S	—
4	OPÉRATEUR D'UNITÉ DE TRAITEMENT DE TEXTES	(WPO)	4.4	WPO-J	WPO-I	WPO-S	—
5	AGENT DE SAISIE DE DONNÉES	(DAO)	4.5	DAO-J	DAO-I	DAO-S	—
6	MÉCANOGRAPHE ET OPÉRATEUR DE MATÉRIEL PÉRIPHÉRIQUE	(MPO)	4.6	MPO-J	MPO-I	MPO-S	—
7	OPÉRATEUR DE PUPITRE PRINCIPAL	(MCO)	4.7	MCO-J	MCO-I	MCO-S	—
8	OPÉRATEUR DE MICRO-ORDINATEUR	(MIC)	4.8	MIC-J	MIC-I	MIC-S	—
9	OPÉRATEUR DE MATÉRIEL D'ÉDITIQUE	(DTP)	4.9	DTP-J	DTP-I	DTP-S	—
10	SPÉCIALISTE EN SOUTIEN INFORMATIQUE	(CAS)	4.10	CAS-J	CAS-I	CAS-S	—
11	RÉCEPTIONNISTE	(REC)	4.11	REC-J	REC-I	REC-S	REC-EX
12	TÉLÉPHONISTE	(SBO)	4.12	SBO-J	SBO-I	SBO-S	—
13	RÉCEPTIONNISTE-TÉLÉPHONISTE	(RSO)	4.13	RSO-J	RSO-I	RSO-S	RSO-EX

2.2 **Exigences linguistiques** — Le personnel fourni peut être unilingue (anglais ou français) ou bilingue (anglais et français avec un des 4 niveaux de maîtrise: A, B, C ou C+). Les exigences linguistiques sont identifiées à l'annexe D.

2.3 Pour chacun des groupes mentionnés ci-dessous, certaines compétences et spécialisations additionnelles peuvent être demandées au besoin.

a. Pour les commis et les secrétaires (compétences additionnelles):

- i. Dactylographie
- ii. Traitement de texte
- iii. Informatique.

b. Pour les réceptionnistes, les téléphonistes et les réceptionnistes-téléphonistes (compétence additionnelle):

- i. Dactylographie.

c. Pour les secrétaires seulement (compétences additionnelles):

- i. Transcription de dictées enregistrées et/ou sténographie.

d. Pour les commis et les secrétaires (spécialités):

- i. Une variété de spécialités dans des domaines de compétence particulière, (notamment en comptabilité ou dans les domaines juridique ou médical).

2.4 Les niveaux de compétence additionnelle sont les suivants:

2.4.1 *Dactylographie*

DACTYLOGRAPHIE			
NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
25 mots/min 3% d'erreurs	40 mots/min 5% d'erreurs	50 mots/min 5% d'erreurs	60 mots/min 5% d'erreurs

2.4.2 *Traitement de textes*

TRAITEMENT DE TEXTES		
WP1	WP2	WP3
Niveau subalterne	Niveau intermédiaire	Niveau principal

Voir les annexes A et B pour une description détaillée.

2.4.3 *Informatique*

INFORMATIQUE		
C1	C2	C3
Niveau de base	Niveau intermédiaire	Niveau avancé

Voir l'annexe C pour une description détaillée.

2.4.4 *Saisie sur clavier en édition*

SAISIE SUR CLAVIER EN ÉDITION		
K1	K2	K3
25 mots/min 3% d'erreurs	40 mots/min 5% d'erreurs	60 mots/min 5% d'erreurs

2.4.5 *Dictée enregistrée et sténographie* (Exigence qui ne s'applique qu'aux secrétaires).

DICTÉE ENREGISTRÉE
UN SEUL NIVEAU DE COMPÉTENCE

Voir l'al. 4.2.2 pour une description détaillée des qualités exigées d'un(e) secrétaire audiotypiste.

2.4.6 *Sténographie*

STÉNOGRAPHIE	
NIVEAU 1	NIVEAU 2
Dans les domaines du commerce et des affaires en général, on exige une vitesse de prise en sténographie de 80 mots à la minute.	Pour la tenue de procès-verbaux et la transcription de séance, on exige une vitesse de prise en sténographie de 120 mots à la minute.

Voir l'al. 4.2.3 pour une description détaillée des qualités exigées d'un(e) sténographe.

3. **EXIGENCES GÉNÉRALES**

Vous trouverez ci-après une description générale de chaque groupe de poste temporaire. Le présent chapitre donne un aperçu général de ces groupes. Les détails relatifs aux niveaux de compétence au sein de ces groupes, aux compétences additionnelles et aux spécialisations sont contenus dans la section 4, Exigences particulières.

3.1 **Commis** — La principale tâche des commis consiste à traiter l'information manuellement, verbalement, par écrit ou par des moyens électroniques.

3.1.1 Toute exigence quant à l'aptitude à utiliser du matériel informatique ou de traitement de texte doit être précisée sur une base individuelle conformément au par. 2.4 de la présente norme.

3.1.2 Le tableau 2 identifie les spécialisations au sein de ce groupe.

3.2 **Secrétaire** — La première obligation du personnel de ce groupe est d'assurer un service de secrétariat à une ou plusieurs personnes en exécutant des tâches de soutien administratif.

3.2.1 Toute exigence quant à l'aptitude à effectuer du traitement de texte ou à manipuler des données doit être précisée sur une base individuelle conformément aux al. 2.4.2 et 2.4.3.

3.2.2 Le tableau 2 identifie les spécialisations au sein de ce groupe.

3.3 **Dactylographe** — La principale tâche des dactylographes consiste à préparer des documents en se servant d'une machine à écrire plutôt que du matériel de traitement de texte.

3.4 **Opérateur d'unité de traitement de texte** — Le titulaire doit se consacrer principalement à la préparation ou à la modification de documents au moyen de matériel de traitement de texte. Ces tâches comprennent les opérations de traitement relatives à la mémorisation et à l'extraction de l'information. Le matériel de traitement de texte se définit comme étant du matériel de bureau informatisé à écran pleine page et à mémoire servant à la mise en forme de textes. Ce matériel comprend notamment les machines suivantes: machines de traitement autonome, machines à écrire pleine page avec logiciel ou progiciel pouvant être reliées à des ordinateurs ou des micro-ordinateurs.

Les fonctions de secrétariat exercées par les opérateurs d'unité de traitement de texte se limitent aux tâches nécessaires au maintien du bon fonctionnement des appareils et à la gestion interne (par exemple commande de nouvelles fournitures, réapprovisionnement en papier, rubans, etc.).

3.5 **Agent de saisie de données** — Le titulaire doit préparer et utiliser des machines de saisie de données à clavier pour transcrire les données de base sur des cartes, rubans, disques, disquettes et autres supports d'enregistrement, sous une forme adaptée au traitement informatique.

TABLEAU 2

Spécialités

N° de type	DÉSIGNATION	ABRÉVIATION	RÉFÉRENCE N° d'aL	NIVEAU			
				SUBALTERNE (J)	INTERMÉDIAIRE (I)	PRINCIPAL (S)	DE DIRECTION (EX)
S1	COMMIS-COMPTABLE	(AC-CLK)	4.16.2.1	AC-CLK-J	AC-CLK-I	AC-CLK-S	—
S2	COMMIS AUX SERVICES FINANCIERS	(FI-CLK)	4.16.2.2	FI-CLK-J	FI-CLK-I	FI-CLK-S	—
S3	COMMIS À LA GESTION DES MATIÈRES (APPROVISIONNEMENTS)	(MM-CLK)	4.16.2.3	MM-CLK-J	MM-CLK-I	MM-CLK-S	—
S4	COMMIS AUX SERVICES DE TRANSPORT	(TR-CLK)	4.16.2.4	TR-CLK-J	TR-CLK-I	TR-CLK-S	—
S5	COMMIS AU SERVICE DU PERSONNEL	(PE-CLK)	4.16.2.5	PE-CLK-J	PE-CLK-I	PE-CLK-S	—
S6	COMMIS SCIENTIFIQUE OU TECHNIQUE	(ST-CLK)	4.16.2.6	ST-CLK-J	ST-CLK-I	ST-CLK-S	—
S7	AUDIOTYPISTE	(DI-SEC)	4.16.3.1	DI-SEC-J	DI-SEC-I	DI-SEC-S	—
S8	STÉNOGRAPHE	(SH-SEC)	4.16.3.2	SH-SEC-J	SH-SEC-I	SH-SEC-S	—
S9	SECRÉTAIRE MÉDICAL(E)	(MD-SEC)	4.16.3.3	MD-SEC-J	MD-SEC-I	MD-SEC-S	MD-SEC-EX
S10	SECRÉTAIRE JURIDIQUE	(LE-SEC)	4.16.3.4	LE-SEC-J	LE-SEC-I	LE-SEC-S	LE-SEC-EX
S11	SECRÉTAIRE SCIENTIFIQUE OU TECHNIQUE	(ST-SEC)	4.16.3.5	ST-SEC-J	ST-SEC-I	ST-SEC-S	ST-SEC-EX
S12	SECRÉTAIRE À LA STATISTIQUE	(SL-SEC)	4.16.3.6	SL-SEC-J	SL-SEC-I	SL-SEC-S	SL-SEC-EX

- 3.6 **Mécanographe et opérateur de matériel périphérique** — Le titulaire doit préparer et utiliser un ou plusieurs types de matériel périphérique informatique, notamment des imprimantes, des bandes et des unités de disques, des lecteurs de cartes, et des machines à reconnaissance de caractères qui transforment les données, les trient, les compilent, les lisent et les impriment pour permettre le traitement précis et opportun de l'information.
- 3.7 **Opérateur de pupitre principal** — Le titulaire doit utiliser les ordinateurs centraux et surveiller le traitement des données en gestion, en sciences, en génie ou autres domaines, conformément à des instructions prédéterminées. Il doit organiser, gérer et surveiller la charge de travail par l'intermédiaire d'un système informatique relié à un pupitre principal.
- 3.8 **Opérateur de micro-ordinateur** — Le titulaire doit exécuter un certain nombre de tâches administratives à l'aide de micro-ordinateurs équipés des logiciels de gestion appropriés. Les employés qui travaillent dans ce groupe passent la majeure partie de leur temps à utiliser du matériel de micro-informatique.
- 3.9 **Opérateur de matériel d'édition** — Le titulaire doit utiliser du matériel intégré de traitement de texte/micro-informatique pour produire des manuels, brochures, dépliants, bulletins et autres publications internes. Il doit aussi utiliser des logiciels particuliers pour préparer et imprimer divers documents de qualité typographique ou quasi-typographique.
- 3.10 **Spécialiste en soutien informatique** — Le titulaire doit assurer un soutien aux utilisateurs de micro-ordinateurs, de matériel périphérique et de logiciels connexes, c'est-à-dire: conseiller, donner des instructions, analyser, proposer des applications, installer et vérifier le matériel et les logiciels, et fournir la documentation pertinente.
- 3.11 **Réceptionniste** — Le titulaire doit accueillir les visiteurs et les clients, déterminer la nature de leur visite et leur indiquer à qui et où ils doivent se présenter. Il doit répondre aux demandes de renseignements et donner des informations concernant les activités internes et externes de l'organisation. Les fonctions de réceptionniste varient considérablement selon les besoins de l'employeur.

3.12 **Téléphoniste** — Le titulaire doit faire fonctionner des standards téléphoniques manuels ou informatisés pour acheminer tous les appels, indépendamment de leur provenance. Il doit répondre aux demandes de renseignements par téléphone et prendre des messages.

3.13 **Réceptionniste-téléphoniste** — Le titulaire doit accueillir les visiteurs et se servir d'un standard téléphonique. Il doit exercer les fonctions combinées de réceptionniste et de téléphoniste telles que définies par l'employeur.

4. EXIGENCES PARTICULIÈRES

4.1 Groupe 1 — Commis

4.1.1 **Commis subalterne** — Ce travail exige l'exécution de tâches courantes répétitives peu complexes comprenant un nombre limité d'instructions et de directives clairement définies. Le titulaire n'a besoin que d'une expérience limitée du travail à effectuer. Les tâches peuvent demander l'utilisation d'appareils ou de matériel standard de bureau (téléphone, photocopieur, etc.). Le travail est généralement exécuté sous surveillance, mais une plus grande autonomie est accordée à l'employé à mesure qu'il acquiert de l'expérience dans le poste. Normalement, il n'est pas nécessaire qu'un commis subalterne possède des compétences en traitement de texte ou en informatique, mais on peut toutefois exiger un niveau de compétence 1 ou 2 en dactylographie, conformément aux prescriptions (voir le tableau à l'al. 2.4.1).

4.1.1.1 Tâches courantes

- exercer une variété de fonctions relatives à la réception et à la distribution du courrier (collecte, tri, livraison, etc.);
- remplir les formules d'expédition par messagerie et veiller à l'expédition de ce type de courrier;
- faire des photocopies;
- aider à tenir à jour les inventaires, les catalogues et les répertoires de papeterie et de fournitures, etc.;
- classer des documents;
- faire quelques travaux de dactylographie (i.e. dactylographier des étiquettes d'identification des dossiers).

4.1.2 **Commis intermédiaire** — Le commis intermédiaire exécute des tâches qui peuvent parfois varier ou nécessiter un choix entre plusieurs procédures établies. Le titulaire passe la majeure partie de son temps à mettre à jour et à tenir les dossiers, à afficher le travail courant et à préparer la correspondance aux fins de révision. Il doit connaître les procédures administratives courantes, il doit pouvoir utiliser le matériel de bureau de base et il doit posséder des aptitudes en mathématiques et en orthographe. Pour exercer les fonctions de ce poste, il faut avoir une bonne connaissance du travail à exécuter, une formation ou une expérience connexe.

4.1.2.1 Sous-groupes — Choisir au sein du sous-groupe approprié:

1. Commis intermédiaire (aucune exigence particulière en matière de traitement de texte, d'informatique ou de dactylographie)
2. Commis intermédiaire plus Typ 1
3. Commis intermédiaire plus Typ 2
4. Commis intermédiaire plus Typ 3
5. Commis intermédiaire plus WP 1
6. Commis intermédiaire plus WP 2
7. Commis intermédiaire plus WP 3
8. Commis intermédiaire plus C 1
9. Commis intermédiaire plus C 2
10. Commis intermédiaire plus C 3

Remarque: Pour une description détaillée des niveaux de compétence additionnels, se reporter au par. 4.15.

4.1.2.2 *Tâches courantes*

- veiller à ce que les noms, adresses et descriptions appropriés soient inscrits sur les formules, les lettres et les documents, relire les documents pour y déceler des fautes de frappe, faire des calculs arithmétiques simples ainsi que vérifier l'exactitude des données, émettre des reçus, recevoir des demandes d'emploi, effectuer des entrées courantes;
- préparer des certificats, des permis et des lettres types aux fins d'expédition par le courrier;
- rassembler des statistiques et autres types de données et préparer des comptes rendus courants;
- coder et traiter les factures;
- exécuter des tâches au comptoir des commandes (notamment recevoir et passer les commandes de matériel).

4.1.3 **Commis principal** — Le commis principal possède toutes les qualités exigées aux niveaux inférieurs et il est capable de travailler avec un minimum de surveillance. Dans certains postes, les commis principaux sont chargés d'exécuter des fonctions de secrétariat complexes ou des fonctions spécialisées moyennement complexes. Dans d'autres postes, leur principale responsabilité consiste à superviser des employés subalternes. Dans certains cas, le travail exécuté est de nature assez routinière mais comporte une responsabilité accrue du fait de l'irrévocabilité des mesures prises lorsque les circonstances ne permettent pas l'observation directe ou la révision. Au moment de l'affectation à ce travail ou de l'exécution de nouvelles tâches, ces employés reçoivent habituellement des instructions détaillées. Par la suite, le titulaire peut faire son travail avec une assez grande autonomie et il sollicite l'avis des autres ou il demande à d'autres de prendre des décisions seulement lorsqu'il s'agit de questions de nature inhabituelle ou relatives à la politique et à la marche à suivre.

Lorsque le travail exige la supervision d'autres employés, il s'agit d'employés effectuant des tâches peu complexes. La portée de l'exercice de révision du travail de supervision auprès des commis principaux est variable. Dans certains cas, une vérification périodique des résultats peut se révéler suffisante. Toutefois, il peut être nécessaire d'effectuer une vérification poussée en raison des conséquences plus graves que peuvent avoir les erreurs non relevées. Les tâches des employés de ce groupe peuvent comprendre l'utilisation d'appareils courants de bureau.

4.1.3.1 *Sous-groupes*

1. Commis principal (aucune exigence particulière en matière de traitement de texte, d'informatique ou de dactylographie)
2. Commis principal plus Typ 1
3. Commis principal plus Typ 2
4. Commis principal plus Typ 3
5. Commis principal plus WP 1
6. Commis principal plus WP 2
7. Commis principal plus WP 3
8. Commis principal plus C 1
9. Commis principal plus C 2
10. Commis principal plus C 3

4.1.3.2 *Tâches courantes*

- compiler des rapports et à cet effet, faire preuve d'un très bon jugement que seule l'expérience permet d'acquérir;
- faire des entrevues auprès du public, expliquer et interpréter les lois, les règlements ou les politiques; envoyer les lettres appropriées après avoir découvert des irrégularités ou examiné des dossiers ou autres documents;
- revoir diverses formules, déclarations, factures, demandes, permis et dossiers reçus des services de traitement; évaluer l'exactitude des frais et des chiffres, l'admissibilité aux subventions, la conformité aux règlements et aux dispositions, etc.;
- vérifier et évaluer les demandes de permis, de licences ou autres documents semblables;

- superviser des employés subalternes chargés d'effectuer des tâches de bureau courantes et veiller au respect des directives et au maintien de la production; résoudre des problèmes de travail courants; ou répondre à la correspondance courante du ministère;
- tenir divers dossiers de secrétariat comme les inventaires perpétuels, les feuilles de présence, les dossiers des recettes et des dépenses ou superviser la mise à jour et la préparation de ces documents;
- tenir des systèmes de classement complexes notamment des systèmes techniques spécialisés.

Remarque: Pour une description détaillée des niveaux de compétence additionnels, se reporter au par. 4.15.

4.2 Groupe 2 — Secrétaire

4.2.1 Même si l'on reconnaît qu'il est souhaitable qu'un secrétaire possède des compétences de sténographe et d'audiotypiste, ces compétences doivent être précisées séparément. Lorsque ces compétences sont exigées, les normes suivantes s'appliquent:

4.2.2 **Audiotypiste** — En plus d'exercer ses fonctions de secrétariat habituelles et de posséder la compétence ou la spécialité requise, le secrétaire audiotypiste doit dactylographier à une vitesse minimale de niveau 3 (50 mots à la minute/5% d'erreurs) et il doit posséder une excellente connaissance de l'orthographe, de la grammaire et de la ponctuation dans la langue appropriée.

La vitesse et la précision d'exécution de la transcription d'une dictée enregistrée au magnétophone ne sont pas seulement fonction de la compétence de l'employé en dactylographie mais aussi de la clarté et de la vitesse de la dictée, soit du débit de celui qui dicte, et de la qualité et du perfectionnement du matériel électronique utilisé aussi bien pour dicter que pour transcrire le texte.

4.2.3 **Sténographe** — En plus d'exercer ses fonctions de secrétariat habituelles et de posséder la compétence ou la spécialité requise, le sténographe doit pouvoir transcrire un texte dicté à partir de notes sténographiques. On exige une vitesse minimale de niveau 4 (60 mots à la minute/5% d'erreurs).

Niveau 1 — Pour la gestion et le commerce en général, on exige une vitesse de prise en sténographie de 80 mots à la minute.

Niveau 2 — Pour la tenue de procès-verbaux et la transcription de séances, on exige une vitesse de prise en sténographie de 120 mots à la minute.

4.2.4 **Secrétaire subalterne** — Il s'agit d'un poste de premier échelon pour lequel on exige des compétences fondamentales en gestion et une connaissance minimale de l'organisation, des programmes et du fonctionnement. Il faut une compétence en dactylographie (machine à écrire, machine de traitement de texte ou ordinateur selon le cas) d'au moins 50 mots à la minute avec, au plus, 5% d'erreurs. Le titulaire doit posséder une bonne connaissance de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation. Ce groupe se divise en sous-groupe.

4.2.4.1 *Sous-groupes:*

1. Secrétaire subalterne plus WP 1
2. Secrétaire subalterne plus C 1

Remarque: Pour une description détaillée des niveaux de compétence additionnels, se reporter au par. 4.15.

4.2.4.2 *Tâches courantes*

- transcrire la correspondance, des rapports et des tableaux à partir de textes manuscrits ou imprimés;
- répondre au téléphone, prendre des messages, etc.;
- classer des documents et faire des photocopies;
- exercer à l'occasion les fonctions de réceptionniste.

4.2.5 **Secrétaire intermédiaire** — Le titulaire de ce poste assure un service de soutien à un poste de direction précis ou à l'organisation. Il doit pouvoir, sous surveillance générale, exécuter diverses tâches de secrétariat comme celles décrites ci-dessous. Le poste exige une très bonne connaissance de l'orthographe, de la grammaire et de la ponctuation ainsi que la compétence voulue en saisie sur clavier (machine à écrire, ordinateur, machine de traitement de texte, selon le cas). La vitesse d'exécution doit être de 50 mots à la minute avec, au plus, 5% d'erreurs.

Le titulaire doit également pouvoir déterminer les priorités parmi les tâches quotidiennes et il doit connaître parfaitement les possibilités du matériel de bureau qu'il utilise quotidiennement.

4.2.5.1 *Sous-groupes*

1. Secrétaire intermédiaire plus WP 1
2. Secrétaire intermédiaire plus WP 2
3. Secrétaire intermédiaire plus WP 3
4. Secrétaire intermédiaire plus C 1
5. Secrétaire intermédiaire plus C 2
6. Secrétaire intermédiaire plus C 3

Remarque: Pour une description détaillée des niveaux de compétence additionnels, se reporter au par. 4.15.

4.2.5.2 *Tâches courantes*

- faire du traitement de texte ou dactylographier des textes en soignant la disposition et la présentation;
- tenir des systèmes de classement;
- préparer des graphiques courants;
- préparer la correspondance courante;
- filtrer et diriger les appels téléphoniques;
- fixer des rendez-vous et prendre les dispositions relatives aux déplacements.

4.2.6 **Secrétaire principal** — Le titulaire de ce poste assure un service de soutien à un poste de direction précis et exige une grande compétence en matière d'organisation et de communication verbale et écrite. L'employé temporaire qui occupe ce poste doit pouvoir faire preuve d'un bon jugement quant aux méthodes de travail et aux priorités. Il doit également avoir du tact, faire preuve de diplomatie et de discrétion. On exige une excellente compétence de niveau 3 en saisie sur clavier (machine à écrire, ordinateur, machine de traitement de texte, selon le cas). On exige une excellente connaissance de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation.

4.2.6.1 *Sous-groupes*

1. Secrétaire principal (sans aptitude en traitement de texte ou en informatique)
2. Secrétaire principal plus WP 1
3. Secrétaire principal plus WP 2
4. Secrétaire principal plus WP 3
5. Secrétaire principal plus C 1
6. Secrétaire principal plus C 2
7. Secrétaire principal plus C 3

Remarque: Pour une description détaillée des niveaux de compétence additionnels, se reporter au par. 4.15.

4.2.6.2 *Tâches courantes*

- donner des directives aux employés qui occupent des postes de sténographe/secrétaire;
- aider à la préparation de rapports et participer à des projets pour lesquels des qualités d'analyse sont requises;
- rédiger la correspondance courante et particulière;
- filtrer et acheminer les appels téléphoniques suivant les besoins;
- assurer la tenue des procès-verbaux en ne mentionnant que les faits saillants;
- communiquer avec les gestionnaires/administrateurs supérieurs;
- fixer des rendez-vous et prendre des dispositions relatives aux déplacements.

4.2.7 **Secrétaire de direction** — Le titulaire de ce poste assure le soutien complet à un poste de direction précis et exige la compétence nécessaire pour exécuter toute la gamme des tâches de secrétariat. Le titulaire doit pouvoir faire preuve d'un bon jugement quant aux méthodes de travail et aux priorités. Il doit également avoir du tact, de la diplomatie et de la discrétion. On exige une excellente compétence de niveau 3 en saisie sur clavier (machine à écrire, ordinateur, machine de traitement de texte, selon le cas). On exige une excellente connaissance de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation.

4.2.7.1 *Sous-groupes*

1. Secrétaire de direction (aucune exigence particulière en matière de traitement de texte ou d'informatique)
2. Secrétaire de direction plus WP 1
3. Secrétaire de direction plus WP 2
4. Secrétaire de direction plus WP 3
5. Secrétaire de direction plus C 1
6. Secrétaire de direction plus C 2
7. Secrétaire de direction plus C 3

4.2.7.2 *Tâches courantes*

- lire la correspondance reçue et signaler les points importants ou préparer des résumés;
- communiquer les instructions du surveillant aux subalternes;
- coordonner les activités des autres membres du personnel et fournir les instructions permettant de mener les tâches à bien;
- déterminer les priorités pour respecter les délais;
- rechercher, extraire, rassembler et résumer des données;
- rédiger et signer les réponses aux demandes générales de renseignements et rédiger la correspondance plus difficile pour signature ultérieure du surveillant;
- assurer la liaison avec les administrateurs supérieurs au sujet des réunions;
- faire le compte rendu des points saillants des réunions et dresser les procès-verbaux;
- dactylographier des lettres et des notes de service à partir de brouillons;
- vérifier l'exactitude de toute la correspondance destinée à l'expédition;
- superviser d'autres membres du personnel;
- intervenir pour régler les questions courantes qui influent sur le fonctionnement de l'organisation en l'absence du surveillant.

Remarque: Pour une description détaillée des niveaux de compétence additionnels, se reporter au par. 4.15.

4.3 **Groupe 3 — Dactylographes**

4.3.1 **Dactylographe subalterne** — Il s'agit d'un poste de premier échelon pour lequel on exige une compétence minimale de niveau 3 en dactylographie. Le titulaire doit avoir une bonne connaissance de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation. Il doit dans une certaine mesure être supervisé et aidé dans son travail.

4.3.1.1 *Tâches courantes*

- rédiger la correspondance ou les comptes rendus provenant de diverses sources;
- apporter des corrections mineures à des documents;
- ranger et classer les textes;
- rappeler, récupérer et imprimer les textes.

4.3.2 **Dactylographe intermédiaire** — Ce poste exige une très bonne compétence en dactylographie (60 mots à la minute, ou niveau 4) avec un maximum d'erreurs de 5%. Cette personne doit avoir une bonne connaissance de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation et la capacité de travailler sous une surveillance minimale.

4.3.2.1 *Tâches courantes*

- Dactylographier des comptes rendus et la correspondance à partir de diverses sources (notamment des documents manuscrits ou imprimés);
- apporter des corrections et des révisions majeures.

4.3.3 ***Dactylographe principal*** — Le titulaire doit posséder une très bonne compétence en dactylographie (60 mots à la minute) avec un maximum d'erreurs de 5%, et il doit pouvoir exécuter toutes les tâches des dactylographes subalternes et intermédiaires. Le titulaire doit avoir une très bonne connaissance de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation et il doit pouvoir travailler sous surveillance minimale. Le travail doit être exécuté en respectant les priorités et les délais.

4.3.3.1 *Tâches courantes*

- effectuer les tâches d'un dactylographe intermédiaire, de plus;
- relire son propre travail et apporter les corrections nécessaires;
- superviser le travail d'autres dactylographes de l'unité.

4.4 **Groupe 4 — Opérateur d'unité de traitement de texte**

4.4.1 ***Opérateur subalterne d'unité de traitement de texte*** — Il s'agit d'un poste de premier échelon pour lequel on exige une compétence minimale en dactylographie de niveau 3. Le titulaire du poste doit pouvoir exécuter les fonctions de traitement de texte élémentaires. Il doit avoir une bonne connaissance de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation. Il doit dans une certaine mesure être supervisé et aidé dans son travail. La compétence exigée en traitement de texte correspond au niveau WP1 de l'annexe A.

4.4.1.1 *Tâches courantes*

- se servir des fonctions de traitement de texte de base pour préparer la correspondance ou les rapports à partir de diverses sources (notamment des documents manuscrits ou imprimés);
- apporter des modifications mineures à des documents;
- mémoriser et classer les textes;
- rappeler, récupérer et imprimer les textes.

4.4.2 ***Opérateur intermédiaire d'unité de traitement de texte*** — Le titulaire doit avoir une très bonne compétence en dactylographie (60 mots à la minute — niveau 4) avec un maximum d'erreurs de 5% et il doit pouvoir exécuter toutes les tâches d'un opérateur subalterne d'unité de traitement de texte. Il doit également pouvoir exécuter des fonctions de traitement de texte complexes et d'autres fonctions sur le système. Il doit avoir une bonne connaissance de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation et il doit pouvoir travailler sous surveillance minimale. La compétence exigée en traitement de texte correspond au niveau WP2 ou WP3 conformément à l'annexe A.

4.4.2.1 *Sous-groupes*

1. Opérateur intermédiaire d'unité de traitement de texte WP2
2. Opérateur intermédiaire d'unité de traitement de texte WP3.

4.4.2.2 *Tâches courantes*

- utiliser les fonctions de traitement de texte de base pour dactylographier les rapports et la correspondance à partir de diverses sources (notamment des documents manuscrits ou imprimés);
- apporter des modifications majeures à des documents;
- effectuer des tâches d'entretien du système.

4.4.3 ***Opérateur principal d'unité de traitement de texte*** — Le titulaire doit posséder une très bonne compétence en dactylographie (60 mots à la minute) avec un maximum d'erreurs de 5%, et il doit pouvoir exécuter toutes les tâches des opérateurs subalternes et intermédiaires d'unité de traitement de texte. Il doit également pouvoir exécuter des fonctions de traitement de texte complexes et d'autres fonctions sur la machine. Le titulaire doit avoir une très bonne connaissance de la grammaire, de l'orthographe et de la ponctuation et il doit pouvoir travailler sous un minimum de

surveillance. Le travail doit être exécuté en respectant les priorités et les délais. La compétence exigée en traitement de texte correspond au niveau WP3 conformément à l'annexe A.

4.4.3.1 *Sous-groupes*

1. Opérateur principal d'unité de traitement de texte WP2
2. Opérateur principal d'unité de traitement de texte WP3.

4.4.3.2 *Tâches courantes*

- utiliser les caractéristiques particulières des logiciels;
- effectuer d'autres tâches spécialisées (utiliser notamment les graphiques, la fonction dépannage du système, etc.);
- utiliser les fonctions de traitement de texte de base pour préparer les rapports et la correspondance à partir de diverses sources (notamment des documents manuscrits ou imprimés);
- relire son travail et apporter les corrections nécessaires;
- former d'autres employés à l'utilisation du système;
- superviser le travail d'autres opérateurs d'unité de traitement de texte au sein d'une sous-section de traitement de texte.

4.5 **Groupe 5 — Agent de saisie de données** — Le titulaire doit préparer et utiliser des machines de saisie de données à clavier pour transcrire les données initiales sur cartes, rubans, disques, disquettes et autres supports d'enregistrement, sous une forme adaptée au traitement informatique.

4.5.1 *Sous-groupes*

1. Agent subalterne de saisie de données

Le poste d'agent subalterne de saisie de données étant un poste de premier échelon, on s'attend à ce que le titulaire possède une certaine expérience dans l'utilisation du matériel de saisie de données. Il doit travailler sous surveillance directe et il doit pouvoir entrer en mémoire des données courantes non complexes.

2. Agent intermédiaire de saisie de données

Dans ce poste, le titulaire doit avoir l'expérience requise pour utiliser du matériel de saisie de données sous surveillance générale. Il doit enregistrer et vérifier des données provenant de divers documents complexes et non complexes. Il peut devoir coder les documents avant de les entrer en mémoire.

3. Agent principal de saisie de données

Le titulaire doit posséder une vaste expérience dans l'utilisation d'une variété de matériel de saisie de données, ou dans la saisie de données sur système multi-écran. Il peut superviser la saisie des données ou contrôler la qualité de la saisie des données.

4.5.2 *Tâches courantes*

- installer les supports de saisie des données notamment les bandes, les cartes et les disquettes;
- rassembler l'information à transcrire dans l'ordre prescrit;
- régler les guides, les commutateurs ou les clés de la machine;
- mettre les données en mémoire à l'aide du clavier;
- vérifier l'exactitude de ses propres données mises en mémoire ou celles d'autres personnes;
- se conformer aux normes de discrétion et de sécurité;
- corriger le travail et modifier le contenu ou la présentation des données enregistrées selon les besoins;
- vider le système après utilisation;
- utiliser au besoin un clavier pour transmettre les données transcrites; et
- préparer au besoin des documents initiaux en vue de la saisie de données, et superviser et coordonner le travail d'autres opérateurs.

4.6 **Groupe 6 — Mécanographe et opérateur de matériel périphérique** — Le titulaire doit préparer et utiliser un ou plusieurs types de matériel périphérique pour ordinateur central, mini-ordinateur ou micro-ordinateur, notamment des imprimantes, des bandes et des unités de disques et des machines à reconnaissance de caractères qui transforment les données, les trient, les compilent, les lisent et les impriment pour permettre le traitement précis et opportun de l'information.

4.6.1 *Sous-groupes*

1. **Opérateur subalterne de matériel périphérique**

Le titulaire doit être un employé de premier échelon possédant une certaine expérience dans l'utilisation des périphériques informatiques. L'opérateur travaille sous une surveillance directe.

2. **Opérateur intermédiaire de matériel périphérique**

Ce poste exige de l'expérience dans l'utilisation d'une variété de matériel de production de données. Une surveillance générale est normalement assurée.

3. **Opérateur principal de matériel périphérique**

On exige une vaste expérience dans l'utilisation de diverses machines puisque le titulaire doit travailler sans surveillance pendant des périodes de durées variables. L'opérateur peut, dans certains cas, être appelé à superviser d'autres opérateurs de machine et à leur donner des instructions.

4.6.2 *Tâches courantes*

- installer dans l'appareil de support des périphériques le matériel d'entrée ou de sortie de traitement des données, notamment les cartes, les bandes, les formules de sortie et les pièces justificatives;
- régler les guides, les commutateurs et les clés conformément aux instructions d'utilisation prescrites pour aligner la machine;
- mettre la machine en marche et surveiller son fonctionnement afin de s'assurer de la précision et de la qualité du fonctionnement;
- faire l'entretien de la machine et signaler toute anomalie importante;
- veiller à ce que les supports de traitement de données (disques, bandes, cartes) soient en bon état;
- arrêter la machine à la fin de l'utilisation;
- enlever le matériel imprimé, perforé, trié, classifié et lu, et préparer la distribution;
- tenir à jour les dossiers d'exploitation et contrôler l'inventaire des fournitures informatiques utilisées pour le traitement des données;
- effectuer le dépannage courant comme dans le cas de déchirure et de blocage du papier;
- inscrire les erreurs au journal aux fins de statistiques; et
- assurer un soutien à la magnétothèque.

4.7 **Groupe 7 — Opérateur de pupitre principal** — Le titulaire doit utiliser les ordinateurs centraux, et gérer et ordonnancer le traitement des données en gestion, en sciences, en génie ou autres domaines, conformément à des instructions prédéterminées. Il doit organiser, gérer et surveiller le travail par l'intermédiaire d'une configuration informatique établie à partir du pupitre principal.

4.7.1 *Sous-groupes*

1. **Opérateur subalterne de pupitre principal**

Le titulaire doit posséder une vaste expérience dans l'utilisation d'une variété de matériel périphérique informatique. Il doit avoir également de l'expérience dans l'utilisation d'un pupitre d'ordinateur central.

2. **Opérateur intermédiaire de pupitre principal**

Le titulaire doit utiliser efficacement un pupitre d'ordinateur et surveiller le bon fonctionnement du système. Il doit de plus assurer la surveillance des opérateurs de machines périphériques.

3. Opérateur principal de pupitre principal

Le titulaire doit pouvoir utiliser le pupitre d'un ordinateur central, exécuter les tâches de planification et de surveillance connexes à l'utilisation de l'ordinateur, résoudre les problèmes de fonctionnement, rédiger de nouvelles directives opérationnelles et établir des horaires de travail. De plus, le titulaire de ce poste est entièrement responsable de la surveillance et de la direction des opérateurs mécanographes.

4.7.2 *Tâches courantes*

- régler le matériel de configuration informatique;
- utiliser un pupitre d'ordinateur;
- surveiller le fonctionnement des logiciels et des périphériques, et apporter des correctifs au besoin;
- superviser et diriger les opérateurs mécanographes (opérateurs de machines périphériques);
- exécuter les tâches d'entretien correspondant aux configurations d'ordinateur imposées;
- surveiller le fonctionnement de l'ensemble du système;
- établir des horaires et effectuer d'autres tâches de planification et de gestion connexes à l'utilisation des ordinateurs; et
- superviser et coordonner le travail des opérateurs de machines périphériques.

4.8 **Groupe 8 — Opérateur de micro-ordinateur** — Le titulaire doit exécuter un certain nombre de tâches administratives et de bureau à l'aide de micro-ordinateurs équipés des logiciels de gestion appropriés. Le titulaire passe la majeure partie de son temps à utiliser du matériel de micro-informatique.

4.8.1 *Sous-groupes*

1. Opérateur subalterne de micro-ordinateur

Le titulaire doit posséder une certaine expérience dans l'utilisation de micro-ordinateur dans un milieu d'affaires. Il est normalement appelé à exécuter des tâches courantes non complexes.

2. Opérateur intermédiaire de micro-ordinateur

Le titulaire doit posséder de l'expérience dans l'utilisation de micro-ordinateurs et de programmes de gestion. Il doit effectuer diverses tâches complexes et non complexes sous surveillance minimale.

3. Opérateur principal de micro-ordinateur

Le titulaire doit posséder une expérience considérable en micro-informatique. Il doit pouvoir exécuter toutes les tâches informatiques de gestion sans surveillance.

4.8.2 *Tâches courantes*

- régler et utiliser des ordinateurs personnels et de gestion;
- choisir et exécuter les logiciels appropriés;
- entrer, mémoriser et récupérer de l'information de gestion;
- modifier et réviser les textes;
- rédiger des documents et de la correspondance de gestion sous une forme appropriée à l'envoi par courrier;
- créer des graphiques statistiques;
- tenir à jour les dossiers de production et d'inventaire; et
- exécuter diverses autres tâches administratives à l'aide de micro-ordinateurs.

4.9 **Groupe 9 — Opérateur de matériel d'édition** — Le titulaire doit utiliser du matériel avec système intégré de traitement de texte/micro-informatique pour produire des manuels, brochures, dépliants, bulletins et autres publications internes. Il doit utiliser des logiciels particuliers pour préparer et imprimer divers documents de qualité-typographique ou quasi-typographique.

4.9.1 Sous-groupes

1. Opérateur subalterne de matériel d'édition
2. Opérateur intermédiaire de matériel d'édition avec K2
3. Opérateur intermédiaire de matériel d'édition avec K3
4. Opérateur principal de matériel d'édition avec K2
5. Opérateur principal de matériel d'édition avec K3

4.9.1.1 *Opérateur subalterne de matériel d'édition* — Il s'agit d'un poste de premier échelon. L'opérateur doit posséder une compétence de niveau K1 en saisie sur clavier (al. 2.4.4). Il doit avoir des aptitudes en traitement de texte et il doit pouvoir mettre un texte en forme à l'aide des progiciels d'édition et de traitement de texte en usage (il doit notamment utiliser les fonctions de changement de page, de soulignement, de caractère gras), de coupure et copie du texte, de changement de police et de définition de colonnes parallèles). Le titulaire doit pouvoir mettre un texte en forme et il doit avoir une connaissance générale du fonctionnement d'un système commandé par ordinateur (pour les ordinateurs personnels compatibles avec le matériel IBM, on exige par exemple la connaissance du DOS).

4.9.1.2 *Tâches courantes*

- lancer un programme ou des programmes connexes;
- préparer et modifier le texte aux fins d'édition;
- mettre en forme et manipuler les textes à l'aide du programme d'édition; et
- sauvegarder et faire des copies de sécurité des fichiers.

4.9.1.3 *Opérateur intermédiaire de matériel d'édition* — Le titulaire doit avoir une connaissance du traitement de texte et du système d'exploitation. Il doit pouvoir classer les images et les graphiques par ordre de grandeur et les mettre à l'échelle à l'aide du programme d'édition. Il doit également pouvoir définir des tableaux, des en-têtes, des cartouches et des renvois en bas de page, produire des tables des matières et des index, lancer les programmes connexes, de même que sauvegarder des fichiers et faire des copies de sécurité. La compétence en saisie sur clavier doit être de niveau K2 ou K3 (al. 2.4.4) conformément à la demande de service.

4.9.1.4 *Tâches courantes*

- préparer le texte aux fins d'édition;
- formater les disquettes à l'aide du programme d'édition;
- préparer la présentation des pages sous surveillance; et
- finaliser les documents en ajoutant les renvois en bas de page.

4.9.1.5 *Opérateur principal de matériel d'édition* — En plus de posséder les compétences prescrites aux deux niveaux précédents, le titulaire doit avoir une bonne connaissance de la représentation graphique et des croquis, une bonne connaissance de tous les progiciels connexes au progiciel d'édition en usage (pour le contexte d'utilisation IBM par exemple, il faut inclure les programmes suivants : Lotus 1, 2, 3; D-Base 3; WordPerfect; Multi-mate; MS Word PC; Gem Draw; Gem Graph; Gem Paint; Corel Graphic Programs; pour le contexte MacIntosh: Pagemaker et Quark Express). Le titulaire doit avoir une compétence en saisie sur clavier de niveau K2 ou K3 (al. 2.4.4). Il doit rechercher les erreurs, faire du crénage, produire des publications à plusieurs chapitres et installer tous les logiciels connexes. Pour accomplir ce travail, le titulaire doit posséder une connaissance approfondie de la gestion des fichiers, des systèmes commandés par ordinateurs, des imprimantes à laser, des différents procédés d'impression utilisés dans l'industrie de l'imprimerie et de tous les programmes connexes à l'édition.

4.9.1.6 *Tâches courantes*

- effectuer toutes les tâches des niveaux subalterne et intermédiaire; et
- superviser la production en édition;
- produire le texte définitif des publications.

4.10 **Groupe 10 — Spécialiste en soutien informatique** — Le titulaire doit assurer un soutien aux utilisateurs de micro-ordinateurs, de matériel périphérique et de logiciels connexes en vue d'améliorer l'efficacité et la productivité. À cet

effet, le titulaire peut conseiller, donner des instructions, analyser, proposer des applications, installer et vérifier le matériel et les logiciels et fournir la documentation pertinente.

Il doit couramment configurer les périphériques et les logiciels existants ou nouvellement acquis, gérer le disque dur, configurer les systèmes d'exploitation à disques, mettre en place et utiliser les programmes utilitaires d'application; concevoir des menus; réaliser une configuration de sécurité; analyser des problèmes, en déterminer la cause et apporter les correctifs nécessaires; évaluer les logiciels et les périphériques.

4.10.1 *Sous-groupes*

1. Spécialiste subalterne en soutien informatique

Le titulaire travaille dans un cadre de mono-utilisation. Il doit avoir une bonne connaissance de base des logiciels les plus couramment utilisés, des périphériques connexes et des systèmes d'exploitation. Il doit pouvoir donner des directives aux utilisateurs, et analyser les problèmes simples, en déterminer la cause et apporter les correctifs nécessaires.

2. Spécialiste intermédiaire en soutien informatique

Le titulaire travaille dans un cadre de mono-utilisation ou d'utilisation collective des fichiers. Il doit très bien connaître les logiciels les plus courants, les systèmes d'exploitation et les périphériques connexes afin de pouvoir exploiter les systèmes avec un niveau élevé d'efficacité et de productivité.

3. Spécialiste principal en soutien informatique

Le titulaire travaille dans un cadre de réseau et il doit pouvoir agencer les logiciels de gestion de réseau en veillant à la compatibilité de tous les programmes, services et périphériques connexes.

Il doit posséder une connaissance approfondie des logiciels, des systèmes d'exploitation et des protocoles de communication les plus utilisés pour exploiter les systèmes avec un maximum d'efficacité et de productivité.

4.11 **Groupe 11 — Réceptionniste** — Le titulaire doit accueillir les visiteurs et les clients, déterminer la nature de leur visite et leur indiquer à qui et où ils doivent s'adresser. Il doit répondre aux demandes de renseignements et donner de l'information concernant les activités internes ou externes de l'organisation. Les fonctions de réceptionniste varient considérablement selon les besoins de l'employeur.

4.11.1 *Sous-groupes*

1. Réceptionniste subalterne

Le titulaire de ce poste doit avoir de l'expérience en matière d'accueil du public et de demandes de renseignements en personne et par téléphone.

2. Réceptionniste intermédiaire

Le titulaire de ce poste doit avoir de l'expérience en matière d'accueil du public; il doit être capable de s'informer de leurs besoins et de les guider vers les personnes ou les lieux appropriés.

3. Réceptionniste principal

Le titulaire doit avoir une bonne expérience des fonctions de réceptionniste. De plus, il doit posséder de grandes aptitudes en communication, une apparence personnelle qui reflète l'organisation, et le jugement et le tact nécessaires pour recevoir les visiteurs de tous les niveaux.

4. Réceptionniste de direction

Le titulaire travaille dans un cadre très en vue et accueille quelquefois des visiteurs de toutes les nationalités. Il exerce les fonctions d'un réceptionniste principal en plus de généralement prendre les dispositions relatives aux déplacements, de fixer des rendez-vous, d'établir l'horaire des réunions et des conférences en utilisant des systèmes manuels ou informatisés de messagerie, d'enregistrement et de planification.

4.11.2 *Tâches courantes*

- recevoir les clients et autres visiteurs;
- répondre aux demandes de renseignements et fournir de l'information par téléphone ou en personne;
- fixer des rendez-vous et assurer un système de rappel des clients;
- trier le courrier et distribuer les messages;

- recevoir les appels téléphoniques de toutes provenances; et
- exercer au besoin d'autres fonctions de secrétariat.

4.12 **Groupe 12 — Téléphoniste** — Le titulaire doit se servir des standards téléphoniques manuels ou informatisés pour acheminer les appels de toutes provenances. Il doit donner des renseignements par téléphone et prendre note des messages.

4.12.1 **Sous-groupes**

1. **Téléphoniste subalterne**

Le poste exige une certaine expérience du fonctionnement d'un standard téléphonique. Il faut aussi de bonnes aptitudes en communication.

2. **Téléphoniste intermédiaire**

Le poste exige une expérience de l'utilisation de divers standards téléphoniques. Il faut aussi de bonnes aptitudes en communication.

3. **Téléphoniste principal**

Le poste exige une vaste expérience de l'utilisation de divers standards téléphoniques manuels ou informatisés. Le titulaire doit avoir d'excellentes aptitudes en communication puisqu'il s'adresse généralement à des personnes de la direction ou d'autres niveaux supérieurs.

4.12.2 **Tâches courantes**

- recevoir les appels et déterminer la nature et l'objet de l'appel
- transmettre les appels de l'extérieur, internes et vers l'extérieur;
- répondre aux demandes de renseignement par téléphone;
- prendre en note et distribuer les messages;
- tenir un registre des appels entrant et sortant; et
- exercer au besoin d'autres fonctions de secrétariat.

4.13 **Groupe 13 — Réceptionniste-téléphoniste** — Le titulaire doit accueillir les visiteurs de l'établissement et se servir d'un standard téléphonique. Il doit exercer les fonctions combinées de réceptionniste et de téléphoniste telles que définies par l'employeur.

4.13.1 **Sous-groupes**

1. **Réceptionniste-téléphoniste subalterne**

Le poste exige une certaine expérience permettant d'assumer les fonctions de base combinées de réceptionniste et de téléphoniste.

2. **Réceptionniste-téléphoniste intermédiaire**

Le titulaire doit avoir une expérience de l'exécution des diverses tâches d'un réceptionniste et d'un téléphoniste telles que définies par l'employeur. Le poste exige de bonnes aptitudes en communication.

3. **Réceptionniste-téléphoniste principal**

Le poste exige une vaste expérience de l'exécution des tâches d'un réceptionniste aussi bien que celles d'un téléphoniste, combinée à des aptitudes proportionnelles en communication. La description des tâches variera en fonction des besoins de l'employeur. Toutefois, le réceptionniste-téléphoniste principal travaille généralement dans les bureaux de direction et doit faire preuve de beaucoup de tact et de jugement.

4.13.2 **Tâches courantes** — Les tâches courantes sont une combinaison des tâches définies aux al. 4.11.2 et 4.12.2.

4.14 **Compétences linguistiques** — Se reporter à l'annexe D.

4.15 **Compétences additionnelles**

4.15.1 **Dactylographie** — Il s'agit de dactylographier sur une machine à écrire standard par opposition à une machine de traitement de texte. Il y a quatre niveaux de compétence en dactylographie conformément à l'al. 2.4.1. On exige une compétence de niveau 3 ou 4 pour dactylographier des données statistiques.

- 4.15.2 **Traitement de texte** — Aux fins de la présente norme, par traitement de texte, on entend l'utilisation de tout clavier avec écran pleine page, disque ou rubans. Il y a trois niveaux de compétence: WP1, WP2 et WP3. L'annexe A décrit en détails les fonctions que le titulaire doit pouvoir exercer à chaque niveau de compétence. L'annexe B décrit les types de documents généralement produits par le titulaire selon son niveau de compétence.
- 4.15.3 **Informatique** — Aux fins de la présente norme, il y a trois niveaux de compétence: C1, C2 et C3. L'annexe C donne une description de base de ces niveaux de compétence.
- 4.15.4 **Saisie sur clavier** — Le titulaire doit avoir la compétence nécessaire pour faire du travail de saisie sur clavier aux fins d'édition. Il y a trois niveaux de compétence: K1, K2 et K3 (voir l'al. 2.4.4).
- 4.16 **Spécialités**
- 4.16.1 À part les compétences additionnelles décrites au par. 4.15, d'autres aptitudes ou spécialités peuvent être exigées ou utilisées pour le groupe 1 (commis) et le groupe 2 (secrétaires). La spécialité indique qu'en plus des exigences particulières pour ces groupes, on exige une connaissance particulière du domaine indiqué. Il est entendu que le candidat doit déjà posséder de l'expérience dans ces domaines. Ces spécialités sont définies comme suit:
- 4.16.2 **Commis**
- 4.16.2.1 **Comptabilité** — Le titulaire doit effectuer diverses tâches relatives à la comptabilité, notamment calculer, afficher et enregistrer des données. Ce poste peut aussi comporter des tâches comme la préparation de déboursés, de pièces justificatives, de factures, d'états de compte, de paies, de redressements de débit et de rajustements de crédit.
- 4.16.2.2 **Services financiers** — Le titulaire doit participer à des tâches comme l'examen de demandes d'assurance, le calcul de primes et de dividendes, la modification de polices d'assurance, le traitement de demandes de prêts et d'hypothèques, la vérification de registres, la compilation de données relatives aux locations et aux ventes dans le domaine immobilier.
- 4.16.2.3 **Gestion du matériel (Approvisionnements)** — Le titulaire doit passer les commandes en s'assurant qu'elles sont complètes et que les demandes d'autorisation, de prix et de disponibilité ont été faites, rédiger les bons de commande, passer des commandes directes sur offre permanente, dresser l'inventaire des marchandises et contrôler les stocks, recueillir des renseignements sur le rendement des fournisseurs, coder les documents d'approvisionnement, aviser les soumissionnaires non retenus et exécuter d'autres tâches de soutien connexes à l'obtention et à la tenue des approvisionnements. Les commis en gestion du matériel plus expérimentés doivent savoir choisir les fournisseurs en s'appuyant sur leurs antécédents (listes établies des fournisseurs, catalogues ou répertoires commerciaux), et effectuer une estimation des coûts en tenant compte des remises en argent et sur quantité, des coûts de transport, du droit de douane et de la taxe, selon le cas.
- 4.16.2.4 **Transport** — Le titulaire doit prendre les dispositions nécessaires pour le transport de la marchandise ou les déplacements du personnel. Pour assumer cette tâche, le titulaire peut devoir déterminer et choisir ou recommander les modes d'expédition appropriés. Il peut aussi devoir rassembler, emballer, charger et expédier du matériel. Ce poste exige une connaissance de l'expédition de marchandises, du processus d'expédition, des itinéraires, des taux et des formalités de dédouanage, etc.
- 4.16.2.5 **Service du personnel** — Le titulaire doit participer à la compilation et à la tenue des dossiers relatifs aux activités comme le recrutement, la formation, la promotion, la présence, la retraite et le renvoi des employés.
- 4.16.2.6 **Scientifique/Technique** — Le titulaire doit participer à la tenue des dossiers sur les produits chimiques et autres fournitures et matériel en usage. Le titulaire peut aussi devoir participer à la préparation ou à la vérification des échantillons, au nettoyage des dispositifs techniques spécialisés, et à la récupération de ce matériel en vue de sa réutilisation.
- 4.16.3 **Secrétaires**
- 4.16.3.1 **Secrétaire audiotypiste** — Voir l'al. 4.2.2.
- 4.16.3.2 **Secrétaire sténographe** — Voir l'al. 4.2.3.

- 4.16.3.3 *Secrétaire médical* — Le titulaire travaille dans les hôpitaux, les cliniques, les agences gouvernementales et les cabinets de médecin. Il assume des fonctions semblables à celles exercées en secrétariat général et utilise ses connaissances de la terminologie médicale et des procédures propres aux hôpitaux et aux laboratoires. Le titulaire doit notamment: transcrire les dossiers, les rapports médicaux et la correspondance connexe, et remplir les formules de demande de prestations de l'assurance médicale pour les honoraires professionnels. Le titulaire peut également être chargé de commander des fournitures de bureau, etc.
- 4.16.3.4 *Secrétaire juridique* — Le titulaire assume les fonctions de secrétaire dans les cabinets juridiques, les bureaux des titres de bien-fonds et les bureaux des services juridiques gouvernementaux, les sociétés immobilières et autres entreprises industrielles et commerciales; il assume des fonctions semblables à celles qui sont exercées en secrétariat général et utilise ses connaissances de la terminologie, des procédures et des dossiers juridiques. Les tâches peuvent comprendre la transcription et la dactylographie d'actes, d'affidavits, de testaments, de mémoires et autres documents juridiques, la préparation de requêtes, de citations à comparaître, de contrats, d'actes, de contrats d'hypothèques et d'autres documents juridiques. Le titulaire peut également tenir à jour les registres financiers et superviser le travail d'employés de bureau.
- 4.16.3.5 *Secrétaire scientifique ou technique* — Le titulaire effectue des tâches de secrétariat dans des bureaux ou des établissements spécialisés en science, en recherche ou en génie; le travail est semblable à celui qui est effectué en secrétariat général, sauf qu'il exige une connaissance de la terminologie, des procédures ou des dossiers relatifs aux sciences, à la recherche ou au génie.
- 4.16.3.6 *Secrétaire à la statistique* — Le titulaire effectue des tâches semblables à celles qui sont exécutées en secrétariat général, sauf qu'il doit consacrer une bonne partie du temps à la saisie/dactylographie de chiffres à des fins de statistique.

5. REMARQUES

- 5.1 **Renseignements à joindre à la demande** — L'annexe E ci-jointe est un tableau qui résume les divers groupes, niveaux, niveaux de compétence additionnels, spécialisations et compétences linguistiques. Au moment de faire une demande auprès d'une agence de placement de personnel temporaire, il faut donner au fournisseur les renseignements indiqués à l'annexe F.

NIVEAUX DE COMPÉTENCE EN TRAITEMENT DE TEXTE		
WP1 — SUBALTERNE	WP2 — INTERMÉDIAIRE	WP3 — PRINCIPAL
UN OPÉRATEUR SUBALTERNE PEUT:	UN OPÉRATEUR SUBALTERNE PEUT EXÉCUTER TOUTES LES FONCTIONS DE BASE ET PEUT:	UN OPÉRATEUR PRINCIPAL PEUT EXÉCUTER TOUTES LES FONCTIONS DE BASE ET INTERMÉDIAIRES ET PEUT:
<p>PRÉPARER LE SYSTÈME</p> <ul style="list-style-type: none"> mettre l'appareil en marche et l'arrêter utiliser le code d'identité et le mot de passe de l'opérateur (codes de sécurité) accéder au traitement de textes à partir du disque souple, du disque dur ou du système partagé, sous supervision <p>FAIRE LA SAISIE SUR CLAVIER (DACTYLOGRAPHIER)</p> <ul style="list-style-type: none"> utiliser les touches alphanumériques (connaître le clavier) utiliser les touches de code et de fonction (de soulignement, de centrage, de caractères gras, etc.) utiliser le curseur ou les releveurs de coordonnées <p>CRÉER DES DOCUMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> nommer les documents faire la mise en page (tabulation, marges, interligne, pas, etc.) utiliser les messages guide-opérateur et les menus utiliser les codes d'arrêt (dans les documents répétitifs) paginer/repaginer mettre les traits d'union justifier le texte utiliser la fonction de vérification de l'orthographe corriger les caractères et les mots au moment de la saisie sur clavier 	<p>PRÉPARER LE SYSTÈME</p> <ul style="list-style-type: none"> charger le disque du système/programme charger le disque de travail accéder au traitement de texte à partir du disque souple, du disque dur ou du système partagé <p>CRÉER DES DOCUMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> utiliser la fonction de pagination automatique définir un texte en colonnes (comme dans un tableau ou un graphique) créer les renvois en bas de page créer les en-têtes et les cartouches utiliser l'alignement décimal apposer les indices supérieurs et inférieurs utiliser la fonction date/titres créer un texte espacé proportionnellement (mise en page, définition de tableaux, etc.) fusionner des documents standard (lettres-types) avec des listes de variables créer des bibliothèques/chémises utiliser d'autres formats (mémoires) <p>EFFECTUER DES RÉVISIONS ET DES MODIFICATIONS IMPORTANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> restructurer des documents (marges, tabulation, etc.) déplacer ou copier/reproduire des blocs de texte ou de document (les déplacer d'un document à un autre, ou d'un disque à un autre) supprimer, insérer ou remplacer des blocs de texte déplacer ou copier des colonnes supprimer, insérer ou remplacer des colonnes supprimer des documents (de la bibliothèque/mémoire) utiliser la fonction de recherche et remplacement automatiques utiliser la fonction d'assemblage document/paragraphe (paragraphe passe-partout) 	<p>UTILISER LES FONCTIONS PARTICULIÈRES ET LES PROGICIELS</p> <ul style="list-style-type: none"> utiliser les fonctions mathématiques trier et choisir (les dossiers, le traitement de liste ou le travail avec les bases de données) préparer et tenir à jour les fichiers de données fusionner avec des fichiers utiliser les fonctions de communication établir les glossaires, utiliser le mode de mémorisation par touches et d'autres macros de mémorisation par touches créer un dictionnaire de systèmes utiliser la fonction de conversion de fichiers <p>EXÉCUTER D'AUTRES FONCTIONS SPÉCIALISÉES</p> <ul style="list-style-type: none"> utiliser le traitement graphique effectuer le dépannage du système intégrer différents progiciels (feuille de calcul électronique avec traitement de textes, etc.) assurer l'interface avec des dispositifs de photocomposition, d'analyse et de télécopie, etc. <p>ASSUMER LES FONCTIONS DE PREMIER OPÉRATEUR</p> <ul style="list-style-type: none"> établir et réviser les profils du système configurer l'imprimante et établir les définitions attribuer des codes de sécurité sous la direction du ministre effectuer la gestion interne du système (vider les fichiers, effectuer les copies de sauvegarde et d'archives, etc.)
<p>MODIFIER LÉGÈREMENT LE TEXTE</p> <ul style="list-style-type: none"> parcourir le texte (horizontalement et verticalement) modifier les marges, la tabulation, l'interligne, etc. supprimer, insérer et remplacer (des caractères, des mots et des lignes) du texte copier ou déplacer le texte (dans un document) 	<p>PROGRAMMER LES FONCTIONS SPÉCIALES ET LES TÂCHES D'ENTRETIEN DU SYSTÈME</p> <ul style="list-style-type: none"> effectuer la gestion interne générale (faire les copies d'archives, supprimer les copies de documents, etc.) utiliser une imprimante à laser utiliser les commandes d'exploitation primaires utiliser les répertoires fusionner un fichier primaire et un fichier secondaire créer un texte en deux colonnes et travailler en colonnes (journal/parallèle) choisir les définitions ou les polices pour l'imprimante à laser 	
<p>MÉMORISER/CLASSER UN TEXTE</p> <ul style="list-style-type: none"> mémoriser les nouveaux documents créés mémoriser plusieurs versions d'un document créer et tenir des fichiers à jour 		
<p>RAPPELER/RÉCUPÉRER UN TEXTE</p> <ul style="list-style-type: none"> utiliser l'index/répertoire des documents avoir accès au texte/document mémorisé utiliser la fonction «aller à» des pages/sections déterminées d'un document 		
<p>IMPRIMER UN TEXTE</p> <ul style="list-style-type: none"> mettre en marche/arrêter une imprimante, y compris une imprimante à laser définir les fonctions d'impression à l'aide des menus ou des commandes d'imprimante pour imprimer à partir de l'écran ou du fichier charger le papier modifier les listes d'attente d'impression changer les rubans ou les roues d'impression faire fonctionner le dispositif d'alimentation automatique 		

APPLICATIONS (DOCUMENTS)	FONCTIONS UTILISÉES POUR PRODUIRE CES DOCUMENTS	NIVEAU DE COMPÉTENCE DÉSIRÉ
<p>LETTRES/NOTES DE SERVICE</p> <p>Lettres originales, en un seul exemplaire</p> <p>Formule individuelle (lettres/documents répétitifs avec codes d'arrêt)</p> <p>Étiquettes et enveloppes</p> <p>Lettres standard fusionnées avec une liste de variables/documents</p> <p>Lettres standard fusionnées sélectivement avec des fichiers ou des bases de données</p>	<p>Configurer le système, créer les documents à partir de textes manuscrits, d'ébauches ou de dictées enregistrées; effectuer de légères modifications; mémoriser et imprimer sur papier à en-tête.</p> <p>Configurer le système; créer des lettres/documents originaux à partir de textes manuscrits, d'ébauches ou de dictées enregistrées; insérer les «codes d'arrêt» aux endroits appropriés; remplir les espaces de chaque lettre/document en dactylographiant les données variables comme le nom, l'adresse, le solde dû, la date, etc.; effectuer de légères modifications, mémoriser et imprimer sur papier à en-tête (exemples: avis de compte en souffrance, contrats, contrats de location, etc.).</p> <p>Configurer le système; sélectionner le format enveloppe/étiquette; insérer les «instructions variables» à l'endroit où chaque nom et chaque adresse doivent être inscrits; fusionner la liste des noms et adresses et le format enveloppe/étiquette; mémoriser et imprimer.</p> <p>Configurer le système; créer une lettre standard à partir d'un texte manuscrit, d'une ébauche ou d'une dictée enregistrée; insérer les «instructions variables» aux endroits appropriés; fusionner les documents et les listes de variables; effectuer les modifications nécessaires à la lettre standard de manière à adapter l'information «fusionnée»; mémoriser ou imprimer sur papier à en-tête (exemples: lettres de réponse standard, diffusion massive de message ou publipostage, etc.).</p> <p>Configurer le système; créer une lettre standard à partir d'un texte manuscrit, d'une ébauche ou d'une dictée enregistrée; insérer les instructions de «fusion des fichiers» aux endroits où les données des fichiers doivent être insérées; trier et choisir les destinataires appropriés, (comme les clients d'une région spécifique; les fournisseurs de certains produits; les clients potentiels répondant à des critères spécifiques, ayant le même code postal pour les envois en nombre ou pour obtenir des rabais postaux; etc.).</p>	<p>WP1</p> <p>WP1</p> <p>WP2</p> <p>WP2</p> <p>WP3</p>
<p>FORMULES</p> <p>Formules à remplir</p> <p>Nouvelles formules</p>	<p>Configurer le système; récupérer le format mémorisé; remplir les espaces en dactylographiant les divers renseignements; effectuer de légères modifications; mémoriser et imprimer sur les formules pré-imprimées (exemples: demandes de réglements, bons de commande, questionnaires, demandes, etc.).</p> <p>Configurer le système; créer le format de la formule; dactylographier les renseignements variables; effectuer les modifications, mémoriser et imprimer (exemples: formules de rapport, registres de demandeurs, etc.).</p>	<p>WP1</p> <p>WP2</p>
<p>DOCUMENTS DE PLUSIEURS PAGES</p> <p>Rapports</p> <p>Documents assemblés</p> <p>Propositions et études</p> <p>Manuels et guides avec portions de texte en colonnes</p>	<p>Configurer le système; créer un document à partir d'un texte manuscrit, d'une ébauche ou d'une dictée enregistrée; copier ou déplacer des portions de texte à l'intérieur d'un document; paginer, mettre les traits d'union, justifier le texte; effectuer de légères modifications; mémoriser et imprimer.</p> <p>Configurer le système; créer un nouveau texte; récupérer et assembler des blocs de texte mémorisés (paragraphe passe-partout); restructurer; effectuer des modifications et des révisions majeures; mémoriser et imprimer.</p> <p>Configurer le système; créer des documents à partir de textes manuscrits, d'ébauches ou de dictées enregistrées; créer des en-têtes et des cartouches, utiliser la fonction de pagination automatique et la fonction date/titres; copier et déplacer des portions de texte provenant d'autres documents mémorisés; effectuer des modifications et des révisions majeures, y compris supprimer et remplacer des blocs de texte; créer des documents avec portions de texte en colonnes (graphiques ou tableaux); mémoriser et imprimer.</p> <p>Configurer le système; créer des documents à partir de textes manuscrits, d'ébauches ou de dictées enregistrées; créer des en-têtes et des cartouches, utiliser la fonction de pagination automatique et la fonction date/titres; copier et déplacer des portions de texte provenant d'autres documents mémorisés; créer des documents avec portions de texte en colonnes (graphiques ou tableaux); effectuer des modifications et des révisions majeures, y compris insérer, supprimer et remplacer des blocs de texte et déplacer des colonnes; structurer un texte sur deux colonnes; utiliser le mode de mémorisation par touche; mémoriser et imprimer.</p>	<p>WP1</p> <p>WP2</p> <p>WP2</p> <p>WP3</p>

APPLICATIONS (DOCUMENTS)	FONCTIONS UTILISÉES POUR PRODUIRE CES DOCUMENTS	NIVEAU DE COMPÉTENCE DÉSIRÉ
<p>DOCUMENTS STATISTIQUES</p> <p>Texte, documents originaux comportant des graphiques et des tableaux</p> <p>Documents intégrés à l'aide d'un logiciel particulier</p>	<p>Configurer le système; créer un document à partir de textes manuscrits, d'ébauches ou d'une dictée enregistrée; définir les colonnes; insérer, supprimer, déplacer et remplacer des colonnes; utiliser l'alignement décimal, centrer les en-têtes au-dessus des colonnes, mémoriser et imprimer (exemple: documents volumineux comme les rapports annuels, contenant des comptes de profits et pertes et des bilans).</p> <p>Configurer le système; créer le texte qui accompagne les graphiques/tableaux; intégrer les données des feuilles de calcul électronique; calculer le total des rangées et des colonnes; restructurer au besoin; mémoriser et imprimer (exemples: prévisions des ventes; budgets, etc.).</p>	<p>WP2</p> <p>WP3</p>
<p>TRAITEMENT DE LISTES/DOSSIERS (TRAVAIL AVEC BASES DE DONNÉES)</p> <p>Liste d'adresses</p> <p>Production de rapports</p>	<p>Configurer le système; accéder au traitement des dossiers ou charger le programme de base de données; demander au système de trier et de choisir des dossiers particuliers et créer une liste des données demandées; classer ou imprimer ce nouveau document ou effectuer les deux opérations.</p> <p>Configurer le système; créer des documents à partir de textes manuscrits, d'ébauches ou de dictées enregistrées; accéder au traitement des dossiers ou charger le programme de base de données; demander au système de trier et de choisir des données de fichiers particuliers; à partir de ces données, établir un rapport de données et fusionner le rapport en l'insérant à un point donné du document écrit; classer ou imprimer le rapport produit par le système ou effectuer les deux opérations; effectuer les modifications nécessaires et restructurer le rapport «fusionné» dans le document selon les besoins; mémoriser et imprimer la version finale du document.</p>	<p>WP3</p> <p>WP3</p>

NIVEAU DE COMPÉTENCE 1 EN INFORMATIQUE	NIVEAU DE COMPÉTENCE 2 EN INFORMATIQUE	NIVEAU DE COMPÉTENCE 3 EN INFORMATIQUE
Élémentaire	Intermédiaire	Avancé
<p>Ce niveau exige une certaine expérience de l'utilisation des ordinateurs dans un milieu d'affaires. Le titulaire doit en général pouvoir exécuter des tâches courantes non complexes en s'aidant des manuels et sous surveillance minimale; c'est-à-dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> — mettre en marche et arrêter le poste de travail — charger le logiciel du système/programme — préparer, initialer, formater les disquettes — accéder aux données à partir du disque dur ou d'une base commune de données — utiliser le code d'identité ou le mot de passe de l'opérateur — sauvegarder et nommer des documents nouveaux ou existants — utiliser les messages guide-opérateur et les menus — effectuer les corrections en cours de saisie — parcourir le texte et les données (horizontalement ou verticalement) pour révision — utiliser les index/répertoires de documents — accéder aux documents et aux données et les extraire — mettre en marche et arrêter l'imprimante 	<p>Le niveau intermédiaire exige une expérience de l'utilisation des micro-ordinateurs et de divers progiciels dans un milieu d'affaires. On exige l'exécution de tâches non courantes sous surveillance minimale avec la capacité de consulter le manuel très efficacement; c'est-à-dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> — créer des répertoires/chemises — déplacer ou copier/reproduire des blocs de texte, de données ou de documents (d'un fichier à un autre) — supprimer, insérer ou remplacer des blocs de texte ou de données — supprimer des documents (d'une bibliothèque/mémoire) — utiliser les fonctions de recherche et remplacement automatiques — effectuer la gestion interne générale (faire les copies d'archives, supprimer les copies de documents, etc.) — utiliser les commandes d'exploitation de système — créer des répertoires — préparer/reformuler des rapports — accéder à des pages/sections particulières d'un document 	<p>Une compétence supérieure permet de travailler à diverses tâches informatiques complexes dans le domaine des affaires, sans surveillance et en consultant rapidement et efficacement les manuels. Le titulaire devrait également avoir une connaissance d'expert en dépannage, une bonne confiance en soi et une capacité d'analyse permettant de déceler l'origine des problèmes et d'apporter les correctifs nécessaires; c'est-à-dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> — fusionner les fichiers et les documents des plates-formes — utiliser les fonctions de communication — définir et utiliser les macros dans les logiciels d'application — utiliser les fonctions de conversion de fichiers d'une application à une autre — effectuer le dépannage de l'imprimante ou de l'unité centrale — rédiger des programmes particuliers — convertir des documents sous le format ASCII — intégrer différents progiciels — préparer de nouveaux rapports

Compétences linguistiques		
NIVEAU A	NIVEAU B	NIVEAU C*
<p><u>Lecture:</u> Aptitude à comprendre les textes sur des sujets de portée limitée; aptitude à comprendre des textes très simples et à saisir l'idée directrice des textes portant sur des sujets familiers; aptitude à lire et à comprendre des données élémentaires comme les dates, les nombres et les noms dans des textes relativement plus complexes en vue d'effectuer des tâches courantes d'ordre professionnel.</p> <p><u>Écriture:</u> Aptitude à écrire des blocs d'information très restreints dans la langue seconde; aptitude à écrire des mots isolés, des phrases, des énoncés ou des questions simples sur des sujets très courants en utilisant des mots qui précisent l'heure, le lieu ou la personne.</p> <p><u>Communication orale:</u> Aptitude à poser des questions simples et à répondre à des questions simples; aptitude à formuler des directives ou des instructions simples; aptitude à prendre en main des situations simples dans un contexte professionnel.</p>	<p><u>Lecture:</u> Aptitude à comprendre l'information la plus descriptive et la plus conforme aux faits sur des sujets d'intérêt professionnel; aptitude à saisir l'idée directrice de la plupart des textes d'intérêt professionnel, à trouver les détails particuliers et à dégager l'idée principale des idées secondaires.</p> <p><u>Écriture:</u> Aptitude à rédiger des textes courts, descriptifs et conformes aux faits dans la langue seconde; aptitude à écrire en maîtrisant assez bien la grammaire et le vocabulaire pour donner une information explicite sur des sujets d'intérêt professionnel.</p> <p><u>Communication orale:</u> Aptitude à donner des explications simples; aptitude à donner des descriptions conformes aux faits (des gens, des lieux ou des choses); aptitude à relater des événements (passés, présents, futurs); aptitude à prendre en main des situations d'ordre professionnel comportant un degré de difficulté.</p>	<p><u>Lecture:</u> Aptitude à comprendre les textes traitant d'une grande variété de sujets d'intérêt professionnel; aptitude à comprendre la plupart des détails complexes, des déductions et des subtilités; aptitude à lire et à bien comprendre l'information spécialisée ou moins courante.</p> <p><u>Écriture:</u> Aptitude à rédiger des explications ou des descriptions dans diverses situations d'intérêt professionnel dans un contexte informel ou formel; aptitude à rédiger des textes bien structurés dont le vocabulaire, la grammaire et l'orthographe sont généralement appropriés et qui demandent peu de corrections.</p> <p><u>Communication orale:</u> Aptitude à donner des descriptions et des explications détaillées; aptitude à traiter de questions hypothétiques; aptitude à soutenir une opinion, à défendre un point de vue ou à justifier une action; aptitude à conseiller et à donner un avis; aptitude à prendre en main des situations complexes dans un contexte professionnel.</p>
*NIVEAU C+: Maîtrise complète de la langue.		

**TABLEAU RÉSUMANT LES NIVEAUX DE COMPÉTENCE, LES COMPÉTENCES ADDITIONNELLES, LES SPÉCIALITÉS
ET LES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES POUR CHAQUE GROUPE EN VUE DE FACILITER LES DEMANDES DE
PERSONNEL TEMPORAIRE (VOIR L'EXPLICATION DES CODES CI-DESSOUS)**

GROUPE DESCRIPTION	ABRÉV.	NIVEAU	COMPÉTENCES ADDITIONNELLES	SPÉCIALITÉ	MAÎTRISE DE LA LANGUE SECONDE
Commis	CLKJ	J I S	T1,2,3 / WP1,2,3 / C1,2,3 T1,2,3 / WP1,2,3 / C1,2,3	AC, FI, MM, PE, TR, ST	A, B, C, C+
Secrétaire	SEC	J I S EX	WP1, C1 WP1,2,3 / C1,2,3 WP1,2,3 / C1,2,3 WP1,2,3 / C1,2,3	DT, SH, MD, LE, ST, S	A, B, C, C+
Dactylographe	TYP	J, I, S			A, B, C, C+
Opérateur d'unité de traitement de textes	WPO*	J, I, S			A, B, C, C+
Opérateur de saisie de données	DAO	J, I, S			A, B, C, C+
Mécanographe et opérateur de matériel périphérique	MPO	J, I, S			A, B, C, C+
Opérateur de pupitre principal	MCO	J, I, S			A, B, C, C+
Opérateur de micro-ordinateur	MIC	J, I, S			A, B, C, C+
Opérateur de matériel d'édition	DTP*	J, I, S			A, B, C, C+
Spécialiste en soutien informatique	CAS	J, I, S			A, B, C, C+
Réceptionniste	REC	J, I, S, EX	T1,2,3		A, B, C, C+
Téléphoniste	SBO	J, I, S	T1,2,3		A, B, C, C+
Réceptionniste-téléphoniste	RSO	J, I, S, EX	T1,2,3		A, B, C, C+

*Dans le cas des niveaux intermédiaire et principal de ces deux groupes, il y a possibilité de choisir le niveau WP2 ou WP3 pour l'opérateur d'unité de traitement de textes et le niveau K2 ou K3 pour l'opérateur de matériel d'édition (voir les al. 2.4.2 et 2.4.4).

LÉGENDE

<u>Niveaux</u>	<u>Compétences additionnelles</u>	<u>Spécialités</u>	<u>Maîtrise de la langue seconde</u>
J = Subalterne	T = Dactylographie	AC = Comptabilité	A = Élémentaire
I = Intermédiaire	WP = Traitement de textes	DT = Dictée enregistrée (dictaphone)	B = Intermédiaire
S = Principal	C = Informatique	FI = Services financiers	C = Avancé
EX = De direction	K = Saisie sur clavier	LE = Juridique	C+ = Maîtrise complète (capable de traduire des textes d'ordre général)
		MD = Médical	
		MM = Gestion des matières et approvisionnements	
		PE = Service du personnel	
		SH = Sténographie	
		S = Statistique	
		ST = Scientifique/Technique	
		TR = Transport	

FORMULE DE DEMANDE DE PERSONNEL TEMPORAIRE

DEMANDEUR DE SERVICE: _____ N° de demande: _____

Date: _____

Adresse: _____

Personne à contacter: _____ Téléphone: _____

D
D
E
E
S
S
C
R
E
I
X
P
I
T
G
I
E
O
N
C
E
S

Groupe Abrév.	Niveau	Compétences additionnelles (facultatif)	Spécialités (facultatif)	Compétence linguistique	
				Unilingue	Bilingue
				A (Anglais)	Langue maternelle:
				F (Français)	A F
					Maîtrise de la langue seconde: A, B, C or C+

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES EXIGENCES ET LE TRAVAIL (au besoin):

JUSTIFICATION: _____

DURÉE D'EMPLOI: _____ Jours/semaines/mois

DÉBUT DE L'EMPLOI: _____ Heures par jour: _____ de _____ a.m. à _____ a.m.
p.m. à _____ p.m.

SE PRÉSENTER À:

EMPLOYEUR: _____

Adresse: _____

Personne à contacter: _____ Téléphone: _____

ADRESSE DE FACTURATION: même que celle du demandeur de service _____

même que celle de l'employeur _____

Autre: _____

Aux soins de: _____ Téléphone: _____

TAUX HORAIRE: _____ CODE DES SERVICES FINANCIERS: _____
(si connu)

RÉFÉRENCE (S'IL Y A LIEU):

Nom: _____ Agence: _____

AUTORISATION:

Signature Date

DEMANDE FAITE:

Date: _____ Heure: _____

Téléphone _____ Télécopieur _____ Courrier _____ Autre _____

Par (nom): _____

DEMANDE REÇUE PAR: _____

(Agence)

Date et heure: _____ Nom de la personne à contacter: _____