

Examen d'habileté à effectuer des tâches administratives (agente ou agent de secrétariat) (TAAS)

Exemples de questions

Pour approfondir vos connaissances sur les emplois dans la fonction publique, consultez le site www.carrieres.gouv.qc.ca.

Vous pouvez obtenir de l'information au sujet du Conseil du trésor et de son Secrétariat en vous adressant à la Direction des communications ou en consultant son site Web www.tresor.gouv.qc.ca.

Direction des communications
Secrétariat du Conseil du trésor
5^e étage, secteur 500
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone : 418 643-1529
Sans frais : 1 866 552-5158
communication@sct.gouv.qc.ca

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2014

Table des matières

Contexte général	4
Question 1	4
Question 2	5
Question 3	5
Réponses	6
Réponse de la question 1.	6
Réponse de la question 2.	6
Réponse de la question 3.	6

Ce type d'examen contient des questions sous forme de mises en situation fictives. Les questions que vous trouverez dans ce genre d'examen sont illustrées à l'aide des trois exemples suivants. Un contexte général accompagne ces trois questions. Pour chaque question, vous devez répondre en tenant compte des renseignements qui vous sont donnés dans le contexte général et dans la mise en situation. Il s'agit de questions à choix multiple. Vous devez choisir une réponse parmi celles qui vous sont proposées.

Contexte général

Pour répondre aux questions suivantes, vous devez vous reporter au contexte suivant :

Vous occupez le poste d'agent de secrétariat pour l'entreprise Graph Communication inc. qui est spécialisée dans le domaine de la publicité. Cette entreprise, située à Trois-Rivières, embauche une quinzaine de personnes. Elle est constituée d'une directrice, d'un directeur adjoint, d'un agent de secrétariat (vous-même), de concepteurs, d'un responsable du service de graphisme, de graphistes et de représentants.

Madame Chantal Gobeil, la propriétaire et directrice, a le souci d'offrir un service d'excellente qualité à sa clientèle. De plus, elle tente de créer et de maintenir de bonnes relations avec les fournisseurs de produits et de services qui font affaire avec l'entreprise. En tant qu'agent de secrétariat, vous devez assurer le maintien et la qualité des activités de soutien administratif au sein de l'entreprise.

Question 1

Vous recevez une enveloppe adressée à votre directrice, madame Gobeil, dans laquelle il doit y avoir une lettre précisant les clauses d'un nouveau contrat, accompagnée d'un chèque qui représente le dépôt confirmant l'entente. La lettre porte la mention « pièce jointe : chèque », mais le chèque n'est pas dans l'enveloppe.

Que faites-vous?

- a) Vous mettez la lettre telle que reçue dans le cahier de courrier de madame Gobeil.
- b) Vous notez sur la lettre que la pièce jointe est manquante et vous mettez la lettre dans le cahier de courrier de madame Gobeil.
- c) Vous appelez l'expéditeur pour l'informer que la pièce jointe est manquante et vous vous assurez qu'elle sera expédiée. Vous attendez de la recevoir avant de mettre la lettre dans le cahier de courrier de madame Gobeil.
- d) Vous notez sur la lettre que la pièce jointe est manquante et vous informez madame Gobeil que vous allez appeler l'expéditeur pour l'obtenir. Vous mettez la lettre dans le cahier de courrier de madame Gobeil.
- e) Vous retournez la lettre à l'expéditeur dans une enveloppe cachetée en mentionnant que la pièce jointe est manquante et vous informez madame Gobeil de la situation.



[Réponse de la question 1](#)

Question 2

Une personne se présente pour rencontrer votre directrice, mais elle n'a pas de rendez-vous. Il s'agit d'un fournisseur habituel qui désire présenter un nouveau produit, un logiciel de conception graphique assistée par ordinateur. Madame Gobeil est en réunion à l'extérieur du bureau.

Que faites-vous?

- a) Vous informez le fournisseur que votre directrice n'est pas disponible et vous lui suggérez de rencontrer le responsable du service de graphisme, s'il est disponible.
- b) Vous demandez au fournisseur de vous présenter le fonctionnement du produit étant donné que votre directrice est absente, en lui disant que vous allez pouvoir l'expliquer à cette dernière dès son retour.
- c) Vous demandez au fournisseur sa carte d'affaires et la documentation sur le produit. Vous l'informez que votre directrice n'est pas disponible et vous lui dites que vous allez le rappeler pour fixer un rendez-vous.
- d) Vous demandez au fournisseur sa carte d'affaires et la documentation sur le produit. Vous l'informez que votre directrice n'est pas disponible et vous lui suggérez de revenir plus tard.
- e) Vous informez le fournisseur que votre directrice n'est pas disponible. Vous lui suggérez de laisser sa carte d'affaires et la documentation sur le produit et vous lui dites que vous communiquerez avec lui si l'entreprise a besoin de ce produit.



[Réponse de la question 2](#)

Question 3

Il y a deux mois, madame Gobeil vous a demandé d'organiser une importante réunion qui se tiendra à vos bureaux, avec plusieurs clients provenant de différentes régions. Cette réunion a pour but de présenter les nouveaux produits et services de l'entreprise et de lui assurer une plus grande visibilité auprès de la clientèle. Cette rencontre regroupera cinquante personnes. Toutes les mesures nécessaires ont déjà été prises : un bloc de chambres a été réservé dans un hôtel, la grande salle de réunion de l'entreprise a été réservée, l'avis de convocation a été envoyé et la documentation est prête.

Une semaine avant la réunion, vous apprenez que la salle de réunion est inutilisable en raison d'un bris majeur et qu'elle ne pourra pas être disponible avant deux semaines. C'est la seule salle de l'entreprise suffisamment grande pour accueillir tous les participants. Votre directrice est en voyage d'affaires à Vancouver et elle sera de retour dans trois jours.

Que faites-vous?

- a) Vous essayez de joindre madame Gobeil pour la prévenir et obtenir ses instructions.
- b) Étant donné que madame Gobeil sera de retour au bureau dans trois jours, vous attendez qu'elle revienne.
- c) Vous informez le directeur adjoint de la situation et vous suggérez de tenter de lui trouver une autre salle de réunion à l'extérieur du bureau.
- d) Vous informez le directeur adjoint et vous lui demandez de communiquer avec madame Gobeil pour obtenir ses instructions.
- e) Vous suggérez au directeur adjoint de reporter la réunion lorsque la salle sera disponible.



[Réponse de la question 3](#)

Réponse de la question 1

La réponse est d). Toutes les actions nécessaires sont prises :

- Noter sur la lettre que la pièce jointe est manquante.
- Informer madame Gobeil de notre intention d'appeler l'expéditeur.
- Mettre la lettre dans le cahier de courrier.



[Retour à la question 1](#)

Réponse de la question 2

La réponse est a). Cette solution assure un bon service puisque le fournisseur a été référé à une autre personne qui est en mesure de lui répondre, ce qui respecte les habitudes de la directrice, soit de maintenir de bonnes relations avec les fournisseurs.



[Retour à la question 2](#)

Réponse de la question 3

La réponse est c). Cette solution tient compte de l'urgence et de l'importance de la réunion et démontre la capacité à prendre une initiative, tout en tenant compte de la hiérarchie organisationnelle.



[Retour à la question 3](#)

