

**DESCRIPTION D'EMPLOI / JOB DESCRIPTION**  
**SCFP / CSL**

<b>TITRE / TITLE</b>  <b>RÉCEPTIONNISTE</b>	<b>GROUPE / GROUP</b>  <b>11</b>	<b>N° DE TITRE / TITLE NO</b>  <b>7756</b>
<b>FONCTION / FONCTION</b>  Chargé, de la réception et de l'acheminement des appels téléphoniques, de l'accueil des visiteurs et de fournir des renseignements généraux, selon les informations, afin de répondre aux besoins des interlocuteurs.		
<p align="center"><b>DESCRIPTION DES TÂCHES / DESCRIPTION OF DUTIES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reçoit et achemine, en se servant des réseaux téléphoniques, les appels courants provenant de l'interne et de l'externe afin d'assurer la communication demandée.</li> <li>2. Enregistre les messages, les achemine ou rejoint, selon les instructions, les personnes demandées afin d'assurer la communication ou de remettre les messages.</li> <li>3. Obtient plus d'informations, lors d'appels ambigus, en questionnant l'interlocuteur afin de le référer à la bonne personne ou au bon service ou de fournir les bons renseignements.</li> <li>4. Informe, selon des directives précises et après consultation des divers annuaires ou listes, les interlocuteurs, du numéro de téléphone ou télécopieur ou de téléphone cellulaire à composer afin que ceux-ci puissent entrer en communication avec la personne intéressée.</li> <li>5. Tient à jour, selon les informations fournies, les divers annuaires téléphoniques informatisés ou imprimés afin de fournir les bons numéros.</li> <li>6. Reçoit les appels des auditeurs ou du public ou d'autres sources et répond, selon les informations à sa disposition, aux renseignements factuels demandés ou les réfère au service concerné afin de les renseigner.</li> <li>7. Accueille les personnes qui se présentent dans les bureaux, selon leur besoin, les dirige vers les personnes ou services appropriés.</li> <li>8. Remplit les formulaires, les documents appropriés; prépare la correspondance et les rapports requis selon les informations, afin d'assurer les suivis nécessaires.</li> <li>9. Familiarise d'autres personnes à leur travail en expliquant ses propres tâches.</li> </ol>		

<b>DATE DE PUBLICATION / DATE ISSUED</b> mars 1997	<b>ANNULE ET REMPLACE / SUPERSEDES</b>
--	--

**DESCRIPTION D'EMPLOI / JOB DESCRIPTION**  
**SCFP / CSL**

<b>CARACTÉRISTIQUES / CHARACTERISTICS</b>		
<b>TITRE / TITLE</b>	<b>GROUPE / GROUP</b>	<b>N° DE TITRE / TITLE NO</b>
<b>RÉCEPTIONNISTE</b>	<b>11</b>	<b>7756</b>
<p><b><u>DURÉE DU TRAVAIL / WORKING HOURS</u></b></p> <p>Semaine de 36¼ heures; parfois heures supplémentaires ou roulement</p> <p><b><u>EFFORT PHYSIQUE / PHYSICAL EFFORT:</u></b></p> <p>Position assise et activité auditive durant de longues périodes continues (90-120 minutes sans possibilité d'alternance), plus de deux fois par semaine, la plupart des semaines.</p> <p><b><u>CONDITIONS DE TRAVAIL / WORKING CONDITIONS:</u></b></p> <p>Communications désagréables, 1-2 fois par semaine, la plupart des semaines.</p> <p><b><u>FORMATION / ÉDUCATION:</u></b></p> <p><b><u>EXPÉRIENCE / EXPÉRIENCE:</u></b></p>		