|  |
| --- |
| **Agent ou agente de prestations - Service Canada (PM-02)** |
| Processus externe |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **Qualifications essentielles** |
|  | | **Études** |
| **Obligatoire** | | * Diplôme d'études secondaires ou les alternatives approuvées par l’employeur (une note satisfaisante au test de la CFP approuvé comme alternative au diplôme d'études secondaires; ou un agencement acceptable d'études, de formation et (ou) d'expérience) |
|  | | **Expérience** |
| **Obligatoire** | | * Expérience de l'utilisation de la technologie (p. ex. logiciels de courrier électronique et de traitement de texte, Internet) * Expérience de la prestation de services ou de l'exécution de programmes à l'intention du grand public, notamment de l'obtention et de la communication de renseignements qui nécessitent des explications ou des éclaircissements * Expérience de l'interprétation et de l'application de la législation ou des politiques |
|  | | **Capacités et qualités personnelles** |
| **Obligatoire** | | * Communication (orale) * Communication (écrite) * Raisonnement * Collecte de données diagnostiques * Attitude axée sur le client * Ouverture aux autres * Fiabilité * Esprit de décision |
|  | | **Compétence dans les langues officielles** |
| **Choix obligatoire** | | * Anglais essentiel * Français essentiel * Anglais ou français essentiel * Bilingue impératif – Niveau : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ * Bilingue non impératif – Niveau : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | **Qualifications constituant un atout** | |
|  | **Études** | |
| **Choix facultatif** | * Réussite d'un programme postsecondaire de trois (3) ans dans un établissement d’enseignement reconnu * Un grade d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu * Un [grade](https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/dotation/normes-qualification/centrale.html#Dipl) d'un [établissement d'enseignement postsecondaire reconnu](https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/dotation/normes-qualification/centrale.html#eepr) dans \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (le ou la gestionnaire doit préciser le programme) | |
|  | **Expérience** | |
| À la section Qualifications constituant un atout, on peut utiliser l’un ou l’autre des qualificatifs suivants en ce qui a trait à l’expérience du candidat : **Expérience**; **Expérience fructueuse**; **Expérience récente**; **Expérience récente et fructueuse**; **Expérience appréciable**; **Expérience appréciable et fructueuse**; **Expérience récente et appréciable**; **Expérience récente, appréciable et fructueuse**. Pour de plus amples renseignements sur les qualificatifs, consultez le Guide de l’utilisateur : Énoncé normalisé des critères de mérite et des conditions d’emploi. | |
| **Choix facultatif** | * de la détermination de l'admissibilité et du droit à des prestations * de la détermination de l'admissibilité et du droit à des services et/ou à des prestations du gouvernement * de travail dans un environnement où des services sont offerts à un grand nombre de clients * de la réalisation d'entrevues auprès de clients | |
|  | **Connaissances** | |
| **Choix facultatif** | * Connaissance des services offerts par Service Canada * Connaissance de nos activités * Connaissance du processus d’évaluation et de calcul des demandes de prestations d’assurance-emploi (A-E) * Connaissance des prestations du Régime de pension du Canada (RPC) et de la prestation des services * Connaissance des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et de la prestation des services | |
|  | **Capacités** | |
| **Choix facultatif** | * Utilisation de la technologie * Application des règles et modalités * Souci du detail | |
|  | **Qualités personnelles** | |
| **Choix facultatif** | * Évolution et Apprentissage * Sens de l'initiative * Attitude positive * Travail d'équipe * Jugement | |
|  | **Exigences opérationnelles** | |
| **Choix facultatif** | * Consentir à faire des heures supplémentaires au besoin, et être en mesure de le faire * Consentir à se rendre à différents endroits à l'intérieur de la zone de service \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (nommer la zone), et être en mesure de le faire | |
|  | **Besoins de l'organisation** | |
| **Choix facultatif** | * Aux fins de l'établissement d'un effectif représentatif, la sélection pourrait se limiter aux candidats qui auront déclaré volontairement (au moment de la candidature) être : * membre d’un groupe de minorité visible * Autochtones * personnes handicapées * une femme | |
|  | **Conditions d'emploi** | |
|  | **Fiabilité et sécurité** | |
| **Obligatoire** | * Cote de fiabilité | |
|  | **Autres conditions d'emploi** | |
| **Choix facultatif** | * Consentir à voyager pour suivre des formations et être en mesure de le faire * Consentir à effectuer des quarts de travail et être en mesure de le faire | |