|  |
| --- |
| **Chef d'équipe (PM-03)** |
| 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** |
| **Choix obligatoire** | * Expérience de la supervision d’une unité de travail, notamment de l’attribution du travail, de la surveillance du rendement et des résultats, de l’application de mesures correctives et de l'encadrement visant l'amélioration du rendement

**OU*** Expérience appréciable de la supervision d’une unité de travail, notamment de l’attribution du travail, de la surveillance du rendement et des résultats, de l’application de mesures correctives et de l'encadrement visant l'amélioration du rendement
 |
| **Choix facultatif** | * Expérience de la prestation de services à la clientèle, notamment de l'obtention et de la communication de renseignements qui nécessitent des explications ou des éclaircissements
* Expérience récente et appréciable de la prestation de services à la clientèle, notamment de l'obtention et de la communication de renseignements qui nécessitent des explications ou des éclaircissements
 |
|  | **Capacités et qualités personnelles** |
| **Obligatoire** | * Communication (orale)
* Communication (écrite)
* Engagement
* Valeurs et éthique
* Réflexion stratégique
* Excellence en gestion
* Excellence du service à la clientèle
 |
|  | **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** | * 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 l’utilisation de la technologie (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) (préciser l’application)
* de la coordination d’équipes de projet ou de groupes de travail
* de l’élaboration ou de la mise en œuvre d’initiatives visant à améliorer les services offerts aux clients
* de la gestion de projets
* de la supervision ou de la direction d’équipes
* de l'encadrement
* de la supervision à distance (ou dans un environnement virtuel)
* de la gestion de la charge de travail – soit la collecte et l’analyse de statistiques et l’établissement des besoins en ressources, l’estimation des normes, l’explication des résultats de la charge de travail et la détermination d'une stratégie connexe visant l'atteinte des indicateurs clés
* de la surveillance de la qualité de la prestation des services et de l’exécution des programmes
 |
| **Choix facultatif pour les Services aux citoyens** | * de la prestation de services gouvernementaux
* de la prestation de services de première ligne aux citoyens
* de la prestation de services ciblés à des groupes de clients, par exemple : Autochtones, jeunes, personnes âgées, nouveaux arrivants, personnes handicapées
 |
| **Choix facultatif pour les Centres d’appels** | * de travail dans un centre d'appels
* de la supervision dans un centre d’appels
* de l’utilisation des logiciels des centres d’appels répondant aux normes de l’industrie, comme Blue Pumpkin
* des applications d’ordonnancement et de prévision des appels
 |
| **Choix facultatif pour les Services de traitement et de paiement** | * du traitement des prestations du gouvernement
* du traitement des prestations
* de l'application de la législation ou des politiques
 |
| **Choix facultatif pour les Services d’intégrité** | * de l’application du programme, des pratiques, des principes et des outils de gestion du risque/de la sécurité d'une organisation
 |
| **Choix facultatif pour les Programmes de marché de travail de développement social** | * de la collaboration avec des intervenants communautaires aux fins de l'établissement de partenariats
* de la collaboration avec les intervenants du marché du travail et les prestataires de services gouvernementaux et communautaires
 |
|  | **Connaissances** |
| **Choix facultatif** | * Connaissance de nos activités
* Connaissance des services offerts par Service Canada
* Connaissance des principes, des politiques et des pratiques en matière de gestion des ressources humaines, des finances, de l'approvisionnement et de l'information gouvernementale dans la fonction publique fédérale
 |
| **Choix facultatif pour les Centres d’appels** | * Connaissance du processus d’évaluation et de calcul des demandes de prestations d’assurance-emploi (A-E)
* Connaissance du processus de règlement des demandes d’assurance-emploi (A-E)
* Connaissance des prestations du Régime de pension du Canada (RPC) et des prestations des services
* Connaissance des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et de la prestation des services
* Connaissance du traitement spécialisé de Service Canada
 |
| **Choix facultatif pour les Services de traitement et de paiement** | * Connaissance du processus d’évaluation et de calcul des demandes de prestations d’assurance-emploi (A-E)
* Connaissance du processus de règlement des demandes d’assurance-emploi (A-E)
* Connaissance des prestations du Régime de pension du Canada (RPC) et des prestations des services
* Connaissance des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et de la prestation des services
* Connaissance du traitement spécialisé de Service Canada
 |
| **Choix facultatif pour les Services d’intégrité** | * Connaissance du processus d’évaluation et de calcul des demandes de prestations d’assurance-emploi (A-E)
* Connaissance du processus de règlement des demandes d’assurance-emploi (A-E)
* Connaissance des prestations du Régime de pension du Canada (RPC) et des prestations des services
* Connaissance des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et de la prestation des services
* Connaissance du traitement spécialisé de Service Canada
* Connaissance du programme des Opérations d'intégrité (OI) ainsi que les pratiques et les outils du Ministère
* Connaissance du Registre des numéros d'assurance sociale (RNAS)
 |
| **Choix facultatif pour les Programmes de marché de travail de développement social** | * Connaissance des programmes de financement régionaux et locaux du ministère
* Connaissance du marché du travail régional et des prestataires de services gouvernementaux et communautaires
* Connaissance des lois fédérales et provinciales et des politiques ayant une incidence sur les programmes de financement du ministère
 |
|  | **Capacités** |
| **Choix facultatif** | * Utilisation de la technologie
 |
|  | **Qualités personnelles** |
| **Choix facultatif** | * Évolution et apprentissage
* Sens de l'initiative
* Attitude positive
* Travail d'équipe
 |
|  | **Exigences opérationnelles** |
| **Choix facultatif** | * Consentir à faire des heures supplémentaires, et être en mesure de le faire
* Consentir à effectuer des quarts de travail, y compris le soir et la fin de semaine, et être en mesure de le faire
* Consentir à voyager et être en mesure de le faire
 |
| **Choix facultatif pour les Centres d’appels** | * Consentir à travailler à plein temps 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 effectuer des quarts de travail, y compris le soir et la fin de semaine, et être en mesure de le faire
 |