|  |
| --- |
| **Commis de prestation des programmes et services (CR-04)** |
| Processus interne |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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) | |
| **Choix obligatoire** | * 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   **OU**   * 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 | |
|  | **Capacités et qualités personnelles** | |
| **Obligatoire** | * Communication (orale) * Communication (écrite) * Raisonnement * Souci du detail * Travail d'équipe * Attitude axée sur le client * Fiabilité | |
|  | **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 de deux (2) années d’études postsecondaires dans un établissement d’enseignement reconnu (p. ex. un collège communautaire, un cégep, une université) * Un grade d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu |
|  | | **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 vérification et de l'authentification de renseignements * de la tenue à jour de bases de données * de travail dans un environnement où des services sont offerts à un grand nombre de clients |
| **Choix facultatif pour les Centres d’appels** | | * de travail dans un centre d'appels * de travail dans un centre d'appels de Service Canada |
| **Choix facultatif pour les Services de traitement et de paiement** | | * de la prestation de services de soutien liés au Régime de pensions du Canada (RPC) * de la prestation de services de soutien liés à la Sécurité de la vieillesse (SV) * de la prestation de services de soutien liés à l'assurance-emploi (A-E) * du processus d’évaluation et de calcul des demandes * du règlement de demandes de prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) * du règlement de demandes de prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) * de la prestation de services de soutien financiers |
| **Choix facultatif pour les Services d’intégrité** | | * de la prestation de services de soutien au sein des Services d'intégrité |
| **Choix facultatif pour les Programmes de marché de travail de développement social** | | * de la prestation de services de soutien pour les Programmes du marché du travail et de développement social (PMTDS) |
|  | | **Connaissances** |
| **Choix facultatif** | | * Connaissance des services offerts par Service Canada * Connaissance de nos activités |
|  | | **Capacités** |
| **Choix facultatif** | | * Application des règles et modalités * Utilisation de la technologie * Collecte de données diagnostiques |
| **Choix facultatif pour les Services de traitement et de paiement** | | * Arithmétique |
|  | | **Qualités personnelles** |
| **Choix facultatif** | | * Évolution et Apprentissage * Sens de l'initiative * Attitude positive * Ouverture aux autres |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Exigences opérationnelles** |
| **Choix facultatif** | * Consentir à faire des heures supplémentaires au besoin, 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 |