|  |
| --- |
| **Agent ou agente de services au paiement (pM-01)** |
| 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, internet et de traitement de texte) | |
| **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 | |
| **Choix facultatif** | | | * Expérience de l'application de la législation ou des politiques | |
|  | | | **Capacités et qualités personnelles** | |
| **Obligatoire** | | | * Communication (orale) * Communication (écrite) * Raisonnement * Souci du detail * Collecte de données diagnostiques * Attitude axée sur le client * Ouverture aux autres * 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. collège communautaire, CEGEP, 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 l'exercice de fonctions de soutien dans le cadre de l'exécution du Régime de pensions du Canada (RPC) * de l'exercice de fonctions de soutien dans le cadre de l'exécution du programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) * de l'exercice de fonctions de soutien dans le cadre de l'exécution du programme d'assurance-emploi (A-E) * du processus d'évaluation et de calcul des demandes de prestations d'assurance-emploi (A-E) * de la détermination de l'admissibilité aux prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) * de la détermination de l'admissibilité aux prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) * de la détermination de l'admissibilité au Programme des travailleurs étrangers temporaires * de travail dans un environnement où des services sont offerts à un grand nombre de clients * de la réalisation d'entrevues auprès de clients * du traitement spécialisé à Service Canada * de la présentation d'exposés à divers intervenants ou groupes de personnes | | |
|  | | **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) | | |
|  | | **Capacités** | | |
| **Choix facultatif** | | * Application des règles et modalités * Utilisation de la technologie * Arithmétique | | |
|  | | **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 | | |
|  | **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 |