|  |
| --- |
| **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
 |