|  |
| --- |
| **Chef d'équipe (pM-03)** |
| 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** |
| **Choix obligatoire** | * 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

**OU*** 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
 |
| **Choix facultatif** | * Expérience récente et appréciable de l’interprétation et de l’application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l’exécution des programmes liés à l'assurance-emploi (A-E)
* Expérience récente et appréciable de l’interprétation et de l’application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l’exécution des programmes liés au Régime de pensions du Canada (RPC)
* Expérience récente et appréciable de l’interprétation et de l’application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l’exécution des programmes liés à la Sécurité de la vieillesse (SV)
* Expérience récente et appréciable de l’interprétation et de l’application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l’exécution des programmes liés à d'autres programmes de traitement spécialisé de Service Canada
* Expérience récente et appréciable de l’interprétation et de l’application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l’exécution des programmes liés aux Programmes du marché du travail et de développement social (PMTDS)
 |
|  | **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)
* Réussite d'un programme postsecondaire de deux (2) ans dans un établissement d'enseignement reconnu (p. ex. collège communautaire, CEGEP, université) avec spécialisation en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (le ou la gestionnaire doit préciser la spécialisation)
* 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 prestation de services à la clientèle, notamment de l'obtention et de la communication de renseignements qui nécessitent des explications ou des éclaircissements
* de la supervision ou de la direction d’équipes
* de l'encadrement
* de l’interprétation et de l’application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l’exécution des programmes liés à l'assurance-emploi (A-E)
* de l’interprétation et de l’application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l’exécution des programmes liés au Régime de pensions du Canada (RPC)
* de l’interprétation et de l’application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l’exécution des programmes liés à la Sécurité de la vieillesse (SV)
* de la gestion d’un projet ou de la direction d'une équipe ou d'un groupe de Pensions
* de la gestion d’un projet ou de la direction d'une équipe ou d'un groupe d'assurance-emploi (A-E)
* de la gestion d’un projet ou de la direction d'une équipe ou d'un groupe des traitements spécialisé
* de la gestion d’un projet ou de la direction d'une équipe ou d'un groupe de Services d’intégrité
* de la gestion d’un projet ou de la direction d'une équipe ou d'un groupe de Services aux citoyens
* de la gestion d’un projet ou de la direction d'une équipe ou d'un groupe de Programmes du marché du travail et de développement social (PMTDS)
* de la direction d’un projet ou d’une équipe de projet
* de la prestation de services ou de l’exécution de programmes liés aux services de traitement et de paiements, au Régime de pensions du Canada (RPC), à la Sécurité de la vieillesse (SV), au Programme de prestations d'invalidité du RPC, aux Opérations d'intégrité (OI), au Centre opérationnel de paiement de l'assurance (COPA), au traitements spécialisé, et au traitement d’assurance
* de la prestation de services ou de l’exécution de programmes liés aux Services d’intégrité
* de la prestation de services et/ou de l’exécution de programmes liés aux Services aux citoyens
* de la prestation de services et/ou de l’exécution de programmes liés aux Programmes du marché du travail et de développement social (PMTDS)
* 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
* de l’élaboration ou de la mise en œuvre d’initiatives visant à améliorer les services offerts aux clients
* 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 pour les Services aux citoyens** | * de la prestation des services offerts par Service Canada
* de la formulation d’avis et de conseils concernant les politiques de Service Canada ou les services offerts par l'organisation
* 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 travail dans un centre d'appels de Service Canada
* de l'interprétation et de l'application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l'exécution des programmes liés à l'assurance-emploi (A-E) dans un centre d’appel
* de l'interprétation et de l'application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l'exécution des programmes liés au Régime de pensions du Canada (RPC) dans un centre d’appel
* de l'interprétation et de l'application des politiques, des procédures ou de la législation dans le cadre de l'exécution des programmes liés à la SV dans un centre d’appel
* de l'interprétation et de l'application des politiques, des procédures et/ou de la législation dans le cadre de la prestation des services et de l'exécution des programmes liés aux numéros d'assurance sociale (NAS) dans un centre d'appels
* de la supervision ou de la direction d’équipes dans un centre d’appels
* des applications d’ordonnancement et de prévision des appels
 |
| **Choix facultatif pour les Services de traitement et de paiement** | * du règlement de demandes complexes et de l’exécution d’activités de maintien connexes en ce qui a trait aux comptes clients dans au moins un des domaines suivants : Sécurité de la vieillesse (SV), Supplément de revenu garanti (SRG), Régime de pensions du Canada (RPC), prestations d'invalidité (INV), assurance-emploi (A-E)
* de la prestation de services liés aux programmes/prestations de traitement spécialisé
* du processus d'appel lié à l'assurance-emploi (A-E)
* du traitement des prestations du Régime de pensions du Canada (RPC)
* du traitement des prestations du programme de Sécurité de la vieillesse (SV)
* dans le domaine du traitement des demandes d’assurance-emploi (A-E)
* des processus de calcul et d’évaluation des demandes de prestations d'assurance-emploi (A-E)
* de la formulation d’avis et de conseils dans le domaine de l’assurance-emploi (A-E)
* de la formulation d’avis et de conseils dans le domaine du Régime de pensions du Canada (RPC) ou de la Sécurité de la vieillesse (SV)
 |
| **Choix facultatif pour les Services d’intégrité** | * de l’application des programmes, des pratiques, des principes et des outils de la Direction des opérations d’intégrité du Ministère
* de la réalisation d'enquêtes visant des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) ou du Régime de pensions du Canada (RPC) ou des prestations d’assurance-emploi (A-E) ou les numéros d'assurance sociale (NAS)
* de travail dans le cadre du Registre des numéros d'assurance sociale (RNAS)
 |
| **Choix facultatif pour les Programmes de marché de travail de développement social** | * de la collaboration avec les intervenants du marché du travail et les prestataires de services gouvernementaux et communautaires
* de la collaboration avec des intervenants communautaires aux fins de l'établissement de partenariats
 |
|  | **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
* Connaissance du Registre des numéros d'assurance sociale (RNAS)
* Connaissance des opérations et des technologies de centres téléphoniques
 |
| **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
* Connaissance du Registre des numéros d'assurance sociale (RNAS)
 |
| **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
* Connaissance du Registre des numéros d'assurance sociale (RNAS)
* Connaissance du programme des Opérations d'intégrité (OI) ainsi que les pratiques et les outils du Ministère
 |
| **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
 |