|  |
| --- |
| **Gestionnaire des services (pM-05)** |
| 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 direction ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement

**OU*** Expérience de la direction ou de la gestion de personnel ou de plusieurs projets, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement

**OU*** Expérience récente et appréciable de la direction ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement

**OU*** Expérience récente et appréciable de la direction ou de la gestion de personnel ou des projets, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement
 |
|  | **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 la gestion de la prestation de services ou de l’exécution de programmes dans un milieu en constante évolution
* de la direction et/ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement en ce qui a trait à l’assurance-emploi (A-E)
* de la direction et/ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement en ce qui a trait au Régime de pensions du Canada (RPC)
* de la direction et/ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement en ce qui a trait à la Sécurité de la vieillesse (SV)
* de la direction et/ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement en ce qui a trait aux programmes de traitement spécialisé de Service Canada
* de la direction et/ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement en ce qui a trait aux numéros d'assurance sociale/ Registre des numéros d'assurance sociale (NAS/RAS)
* de la direction et/ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement en ce qui a trait aux centres d’appels de Service Canada
* de la direction et/ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement en ce qui a trait aux Programmes du marché du travail et de développement social (PMTDS)
* de la direction et/ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement en ce qui a trait aux services d'intégrité
* de la direction et/ou de la gestion de personnel ou d’un projet, notamment de l’attribution du travail, de l’évaluation du rendement et du traitement des problèmes de rendement en ce qui a trait aux Services aux citoyens
* de la supervision à distance (ou dans un environnement virtuel) d'employés répartis dans différents bureaux
* de la direction ou de l’appui du processus intégré de planification des activités et des ressources humaines
* de la réalisation ou de l’appui d’analyses de l'environnement et/ou d'analyses de risques
* de la formulation d'avis et de conseils à l'intention la haute direction
* de la mise en œuvre de projets exigeant l’établissement de rapports professionnels efficaces et axés sur la collaboration avec des partenaires communautaires, des intervenants ou divers ordres de gouvernement
* de la prestation de services en ce qui a trait aux programmes et aux services liées à l’assurance-emploi (A-E)
* de la prestation de services en ce qui a trait aux programmes et aux services liés au Régime de pensions du Canada (RPC)
* de la prestation de services en ce qui a trait aux programmes et aux services liées à la Sécurité de la vieillesse (SV)
* de la prestation de services en ce qui a trait aux programmes et aux services liés aux programmes de traitement spécialisé de Service Canada
* de la prestation de services en ce qui a trait aux programmes et aux services liés aux services d'intégrité
* de la prestation de services en ce qui a trait aux programmes et aux services liés aux Programmes du marché du travail et de développement social (PMTDS)
* de la prestation de services en ce qui a trait aux programmes et aux services liés aux Services aux citoyens
 |
| **Choix facultatif pour les Services aux citoyens** | * de l'établissement de rapports professionnels efficaces et axés sur la collaboration avec les partenaires, les intervenants et divers groupes de clients \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (à préciser) ou divers ordres de gouvernement
* de la gestion de la prestation de services directs aux clients dans un bureau du gouvernement du Canada
 |
| **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 gestion des programmes de réglementation ou d'exécution
 |
| **Choix facultatif pour les Programmes de marché de travail de développement social** | * de l'établissement de rapports professionnels efficaces et axés sur la collaboration avec les partenaires, les intervenants et divers groupes de clients \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (à préciser) ou divers ordres de gouvernement
* de l'exécution de programmes de subventions et de contributions
 |
|  | **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 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 de la Sécurité de la vieillesse (SV) et de la prestation des services
* Connaissance des prestations du Régime de pension du Canada (RPC) et des prestations 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 de la Sécurité de la vieillesse (SV) et de la prestation des services
* Connaissance des prestations du Régime de pension du Canada (RPC) et des prestations 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 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
 |
|  | **Attestation professionnelle** |
| **Choix facultatif** | * Réussite du cours Principes fondamentaux de la gestion dans la fonction publique
 |
|  | **Exigences opérationnelles** |
| **Choix facultatif** | * Consentir à faire des heures supplémentaires, et être en mesure de le faire
* Consentir à voyager 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
 |
|  | **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
 |