

TITRE DU POSTE : Agent ou agente de services aux citoyens
ORGANISATION : Service Canada
CLASSIFICATION : PM01 **LANGUE** : Bilingue – Anglais et Français
EDUCATION : Diplôme d'Études Secondaires
SALAIRE : 51 538 \$ à 57 643 \$ par année plus prime au bilinguisme et indemnité de poste isolé
DURÉE : 6 mois avec possibilité d'extension
LIEU : Yellowknife

RÉSULTATS AXÉS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Servir de portail principal pour permettre un accès en personne aux clients aux services gouvernementaux, à l'admissibilité et aux prestations, et faciliter le règlement des demandes au premier point de contact. Effectuer un triage pour répondre aux besoins des citoyens et compléter l'intervention voulue, aider à orienter ou, au besoin, à référer à une autorité compétente à l'appui des offres de service du Ministère et de ses partenaires, selon la culture de service.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Recevoir les demandes des clients, déterminer leurs besoins et répondre à leurs questions portant sur les offres de service et les autres services gouvernementaux, et fournir de l'information à valeur ajoutée, des conseils et de l'orientation sur les exigences des programmes et des services.
- Peut devoir voyager pour assurer une mobilisation régulière ou occasionnelle aux endroits éloignés fermés ou isolés ou entre les bureaux du secteur de service à l'appui de la prestation de service.
- Offrir des séances d'information en groupe aux citoyens sur les gammes de services et d'autres services gouvernementaux, y compris en collaboration avec les partenaires internes et externes.
- Mener une recherche des faits avec les clients, évaluer et décider quelles offres de service ou informations qui doivent être fournies, y compris pour d'autres services ou prestations des gouvernements fédéral et provinciaux, des administrations municipales et d'organisations communautaires. Résoudre les problèmes des clients, s'il y a lieu, au premier point de contact. Déterminer le besoin de réaliser davantage d'interventions approfondies concernant l'admissibilité et le droit aux prestations, et acheminer des dossiers aux spécialistes de programme/service s'il y a lieu.
- Orienter les citoyens quant à l'utilisation des outils de navigation et de libre-service du Ministère; poser des questions et répondre aux questions courantes sur la capacité de différents modes de prestation de service; offrir de l'aide aux fins d'échanges électroniques et promouvoir et encourager les citoyens à accéder et à utiliser ces modes de prestation de service électroniques.
- Examiner, vérifier et authentifier l'identité de clients et les pièces justificatives; recevoir et traiter les frais de service et d'autres paiements; et traiter et produire des certificats, des permis et des documents semblables pour d'autres offres de service dans les limites des lignes directrices établies.
- Recevoir et traiter les demandes de modification de l'information des clients; clarifier les différences et modifier les bases de données en conséquence ou acheminer l'information aux partenaires concernés.
- Recevoir, faire un examen initial et transmettre les demandes et la documentation à l'appui au nom du Ministère et expliquer au client où et comment il peut suivre l'état de ses demandes.
- Identifier les informations ou les activités potentiellement frauduleuses et les acheminer à l'unité appropriée pour enquête.
- Faire prêter serment et recevoir les affidavits, les déclarations et les affirmations.

EXPERIENCE

- Expérience de l'utilisation de la technologie (p. ex. logiciels de courrier électronique ou de traitement de texte, Internet)
- 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

PROCESSUS DE DEMANDE

Les candidats intéressés peuvent envoyer leur CV et lettre de motivation d'ici le 13 juillet 2018 à:

W-T-NWT-TNO-GD@servicecanada.gc.ca