

ANNEXE 5

LES AGENTS DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE (507)

SECTION I — CORPS ET CLASSES D'EMPLOIS

1. Les agents de soutien à la clientèle forment un corps d'emplois dans la fonction publique.
2. Ce corps d'emplois comprend deux classes : la classe d'agent de soutien à la clientèle et la classe d'agent principal de soutien à la clientèle.

SECTION II — ATTRIBUTIONS

3. Les attributions caractéristiques du corps d'emplois des agents de soutien à la clientèle consistent, notamment, à offrir un soutien ou à répondre à un besoin auprès d'une clientèle variée (citoyens, touristes, immigrants, partenaires ou toute autre clientèle). De ce fait, l'agent doit répondre par tous moyens de communication aux demandes de renseignements ou d'informations spécifiques, à les traiter par priorité ou les transférer, à évaluer l'admissibilité d'un client à un service ou à un droit, à émettre, à maintenir, à suspendre ou à retirer différentes cartes personnalisées ou des permis liés à un service gouvernemental.
4. La classe d'agent de soutien à la clientèle comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, notamment, les fonctions prévues à l'alinéa suivant.

L'agent de soutien à la clientèle :

- a) répond aux demandes de renseignements provenant d'une clientèle interne ou externe, en déterminant la nature de la demande et en effectuant les recherches spécifiques concernant des services gouvernementaux, des lois, des règlements, des procédures de même que sur l'état du dossier du client;
 - b) renseigne la clientèle sur des activités, des programmes, des produits et des services, individuellement ou en groupe, notamment, lors de rencontres, de séances d'information ou de visites guidées;
 - c) accompagne la clientèle pour compléter des documents et naviguer sur les sites gouvernementaux;
 - d) valide, complète et consigne les informations obtenues par ses observations ou auprès de la clientèle, des intervenants ou d'autres sources;
 - e) utilise divers outils informatiques ou de communications pour recevoir, extraire et transmettre des informations et des données;
 - f) oriente le client ou transfère une demande, un dossier vers la bonne ressource selon le niveau d'urgence ou la gravité de la situation afin que celle-ci intervienne adéquatement;
 - g) traite une demande, un dossier ou une situation conformément au cadre légal ou normatif, notamment, en analysant les informations et en décelant les écarts afin d'établir la concordance entre les informations et les normes applicables;
 - h) conseille le client sur l'émission de divers documents gouvernementaux et évalue les qualifications, la compétence ou l'admissibilité d'un client pour l'octroi, le maintien ou le retrait de permis, de cartes, de services ou de droits;
 - i) rend une décision motivée et en informe le client ou fait les recommandations nécessaires;
 - j) peut être appelé à initier au travail les nouveaux agents de soutien à la clientèle.
5. La classe d'agent principal de soutien à la clientèle comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 4, les attributions d'agent de soutien à la clientèle chef d'équipe.

L'agent principal en soutien à la clientèle :

- a) coordonne les activités d'une équipe composée principalement d'agent de soutien à la clientèle;
- b) répartit le travail entre les membres de son équipe et en vérifie l'exécution;

- c) fournit l'expertise aux membres de son équipe;
- d) donne, à la demande de l'évaluateur, son avis lors de l'évaluation du rendement des membres de son équipe;
- e) collabore à l'entraînement des membres de son équipe;
- f) exécute, à l'occasion, des attributions de la classe précédente et effectuée, au besoin, les travaux les plus complexes.

SECTION III — CONDITIONS MINIMALES D'ADMISSION

- 6. Pour être admis à la classe d'agent de soutien à la clientèle, un candidat doit :
 - a) détenir un diplôme d'études secondaires ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente;
 - b) avoir une année d'expérience pertinente aux attributions de la classe d'emplois d'agent de soutien à la clientèle.
- 7. Pour être admis à la classe d'agent principal de soutien à la clientèle, un candidat doit :
 - a) satisfaire aux conditions d'admission prescrites à l'article 6;
 - b) avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'agent de soutien à la clientèle, à ce titre ou à un titre équivalent.

SECTION IV — DISPOSITIONS FINALES

- 8. La présente directive remplace les directives concernant :

La directive des préposés aux renseignements (249) adoptée par le Conseil du trésor le 29 janvier 1985 (C.T. 154600) et modifiée le 18 juin 1985 (C.T. 157050), le 21 janvier 1986 (C.T. 159653), le 17 mai 2016 (C.T. 216378), le 19 mars 2019 (C.T. 220693), le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et le 11 janvier 2022 (C.T. 225480); la directive des préposés aux permis et à l'immatriculation (223) adoptée par le Conseil du trésor le 10 décembre 1991 (C.T. 178872) et modifiée le 17 mai 2016 (C.T. 216368), le 19 mars 2019 (C.T. 220684), le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et le 11 janvier 2022 (C.T. 225480); une partie de la directive des agents de rentes, de retraite et d'assurances (208) adoptée par le Conseil du trésor le 6 mars 1990 (C.T. 173140) et modifiée le 17 mai 2016 (C.T. 216357), le 21 août 2018 (C.T. 220085), le 19 mars 2019 (C.T. 220679) et le 29 septembre 2020 (C.T. 222925); et une partie de la directive des agents de bureau (200) adoptée par le Conseil du trésor le 29 janvier 1985 (C.T. 154600) et modifiée le 6 juillet 2015 (C.T. 215277), le 17 mai 2016 (C.T. 216341), le 21 août 2018 (C.T. 220084), le 19 mars 2019 (C.T. 220677), le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et le 5 décembre 2023 (C.T. 229375).

- 9. La présente directive entre en vigueur le [*inscrire la date d'approbation par le CT*].