

Service Canada recrute des centaines de candidats en situation de handicap afin de pourvoir des postes d'agent au service à la clientèle partout au Québec.

Emploi et Développement social Canada – Service Canada
Télétravail ou présentiel
PM-01 : agent de services aux citoyens/paiements/enquêtes/passeports
54 878 \$ à 61 379 \$ (en révision)
Temps plein (37,5 heures par semaine)

Aider les autres est dans votre ADN?

De chez vous, de chez nous ou en formule hybride, choisissez un emploi stable qui fera la différence dans votre vie et celle des autres.

À Service Canada, la diversité fait notre force. Si vous êtes une personne en situation de handicap et que vous aimez travailler avec le public, rejoignez-nous!

Description de tâches
(selon les fonctions disponibles)

- Postes bilingues et unilingues

EMPLOIS EN CENTRE D'APPELS (agent de services au paiement)

La majorité des emplois que nous offrons sont en télétravail et sont rattachés au centre d'appels. Dans le cadre de leurs tâches quotidiennes, les nouveaux agents devront offrir un service téléphonique aux citoyens désirant obtenir des informations concernant l'assurance-emploi, la sécurité de la vieillesse ou les passeports, et effectuer des transactions dans les dossiers informatisés

EMPLOIS EN PERSONNE (agent de services aux citoyens, agent de passeports)

Dans les bureaux de Service Canada, de nombreux emplois en personne sont disponibles et visent à répondre aux besoins des clients liés à l'assurance-emploi, à la sécurité de la vieillesse et aux passeports.

EMPLOIS AU TRAITEMENT (agent de services au paiement, agent aux enquêtes, agent de passeports)

Les fonctions associées à ces postes concernent le traitement des demandes des citoyens liées à l'assurance-emploi, à la sécurité de la vieillesse et aux passeports ainsi que la vérification pour les services d'intégrité. Les agents sont en télétravail, mais peuvent être appelés à exercer leurs activités à partir d'un bureau de Service Canada.

Milieu de travail

- Service Canada offre un environnement de travail sain et inclusif
- Mesures d'adaptation disponibles dès le processus de sélection
- Horaire de travail du lundi au vendredi, de jour seulement
- Avantages sociaux compétitifs, fonds de pension

Profil de candidat recherché


- Candidat en situation de handicap
- Diplôme d'études secondaires ou agencement de formations et d'expérience à évaluer
- Candidat axé sur la satisfaction de la clientèle
- Bon raisonnement
- Fiabilité
- Capacité d'adaptation et d'apprentissage
- Aisance à utiliser la technologie

Nous nous sommes engagés à instaurer un milieu de travail inclusif et exempt d'obstacles dès le processus de sélection. Nous évaluerons vos compétences et prendrons les mesures d'adaptation dont vous avez besoin.

Compétences recherchées

Si cette offre vous intéresse, voici les compétences que nous évaluerons :

- **Approche axée sur la clientèle**
Démontre un grand souci à l'égard de la satisfaction de la clientèle externe et interne en étant compréhensif et attentif aux besoins du client ainsi qu'en adoptant une approche globale qui favorise l'excellence du service.
- **Raisonnement**
Capacité à assimiler de nouvelles connaissances, à interpréter des concepts abstraits et à établir des liens logiques entre différents éléments en vue de tirer des conclusions cohérentes.
- **Rigueur**
Effectue son travail avec diligence en se conformant aux exigences, aux procédures et aux attentes organisationnelles, et accorde une attention soignée aux détails dans l'exécution de son travail.



➤ **Capacité d'adaptation**

Fait preuve d'ouverture et ajuste son comportement face à des imprévus ou à de nouvelles idées, situations, personnes ou technologies.

➤ **Fiabilité**

Est digne de confiance et respecte les délais. Respecte les valeurs d'intégrité et celles de l'organisation.

➤ **Facilité d'utilisation de la technologie**

Capacité à utiliser différents outils technologiques au quotidien

Soumettez votre candidature

Faites-nous parvenir

- ✓ vos nom, prénom et coordonnées;
- ✓ votre CV;
- ✓ une lettre de présentation expliquant pourquoi vous êtes le candidat que nous recherchons (de 250 à 500 mots).

[EDSC.DSS.CRR.RECRUTEMENTPSH-
RECRUITMENTPWD.RRC.SSB.ESDC@servicecanada.gc.ca](mailto:EDSC.DSS.CRR.RECRUTEMENTPSH-RECRUITMENTPWD.RRC.SSB.ESDC@servicecanada.gc.ca)

Vous avez des questions? Écrivez-nous!





**Are you a person with a disability?
A career awaits you at Service Canada!**

Canada

Service Canada is recruiting numerous customer service officers living with a disability throughout Quebec.

**Employment and Social Development Canada - Service Canada
Telework and/or in-person
PM-01 - Citizens/Payment/Investigation/Passports Officer
54 878 \$ to 61 379 \$ (under review)
Full time (37,5 hours/week)**

Is helping others in your DNA?

From your home, from our offices or in a hybrid formula, choose a stable job that will make a difference in your life and the lives of others.

At Service Canada, diversity is our strength. If you are a person with a disability and enjoy working with the public, join us!

Job description depending of the position available

- Bilingual and unilingual positions

CALL CENTRE POSITIONS (Payment Services Officer)

The majority of the jobs offered are in the call centres and involve teleworking. Call centre officers provide customer service over the phone to citizens seeking information regarding employment insurance, old age security or passports and perform transactions in computerized files.

SERVICE CANADA CENTRE POSITIONS (Citizen Service Officer, Passport Officer)

Many in-person jobs are also available. These officers provide in-person customer service to citizens in Service Canada offices to meet their needs related to employment insurance, old age security or passports.

PROCESSING POSITIONS (Payment Services Officer, Investigations Officer, Passport Officer)

Processing jobs involve taking various actions in employment insurance, old age security, passports or performing integrity checks. These are teleworking positions that may require travel to the office.

Workplace

- Service Canada provides a healthy and inclusive work environment
- Accommodation available early in the selection process
- Monday to Friday, daytime work schedule only
- Competitive benefits, pension fund

Candidate profile desired


- Person with a disability
- High school diploma or combination of training and experience to be evaluated
- Client satisfaction oriented
- Good thinking skills
- Being reliable
- Ability to adapt and learn
- Ability to use technology

We are committed to create an inclusive and barrier-free workplace early in the selection process. We will assess your skills and make the accommodations you need.

Desired skills

If you are interested in this opportunity, here are the competencies that will be evaluated:

- **Client focus**
Demonstrates a strong commitment to external and internal client satisfaction by being attentive and understanding of clients' needs, and taking a comprehensive approach that promotes service excellence.
- **Reasoning**
Ability to assimilate new knowledge, interpret abstract concepts and make logical connections between different elements to draw coherent conclusions.
- **Thoroughness**
Performs work diligently in accordance with organizational requirements, procedures and expectations and pays careful attention to detail in the execution of work.
- **Adaptability**
Demonstrates openness and adjusts own behaviour in response to unexpected or new ideas, situations, people or technologies.
- **Reliability**
Is reliable, responsible and fulfills obligations. Is trustworthy in meeting deadlines. Respects the values of integrity and those of the organization.
- **Ability to use technology**
Ability to use different technological tools on a daily basis



Submit your application

Send us

- √ Your name, first name and contact information
- √ Your resume
- √ A cover letter explaining why you are the right fit for the position (250-500 words)

[EDSC.DSS.CRR.RECRUTEMENTPSH-
RECRUITMENTPWD.RRC.SSB.ESDC@servicecanada.gc.ca](mailto:EDSC.DSS.CRR.RECRUTEMENTPSH-RECRUITMENTPWD.RRC.SSB.ESDC@servicecanada.gc.ca)

Do you have questions? Send us an email!

