

ANNEXE 6

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 à offrir un soutien ou à répondre aux demandes de renseignements ou d'informations spécifiques auprès d'une clientèle variée, telle que les citoyens, les immigrants ou les touristes. L'agent est également amené à évaluer les qualifications ou l'admissibilité d'un client à un service ou à un droit ainsi qu'émettre, maintenir ou suspendre des permis ou différentes cartes personnalisées 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 externe concernant les programmes gouvernementaux, les lois, les règlements, les procédures ou l'état du dossier du client;
- b) renseigne des groupes de personnes sur les services et activités gouvernementales lors de séances d'information ou de visites guidées;
- c) accompagne la clientèle pour compléter divers documents et pour naviguer sur les sites Internet gouvernementaux;
- d) valide, complète et consigne les informations ou les pièces justificatives obtenues auprès de la clientèle, des intervenants ou d'autres sources;
- e) 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;

- f) guide le client concernant les procédures relatives à l'émission de divers documents gouvernementaux;
 - g) rend une décision motivée et en informe le client ou fait les recommandations nécessaires;
 - h) 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 3 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 effectue, 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 (DES) émis par l'autorité compétente ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente;
 - b) avoir au moins 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 minimales 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 la directive concernant la classification des agents de rentes, de retraite et d'assurance (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), la directive concernant la classification 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) et la directive concernant la classification 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).
9. La présente directive entre en vigueur le 1^{er} octobre 2024.