

ANNEXE 2

LES AGENTS DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE (XXX)

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 répondre aux demandes de renseignements, à effectuer le traitement de demandes personnalisées, à émettre certains permis et différentes cartes personnalisées liées à un service gouvernemental, à surveiller le territoire et la circulation routière ainsi que de traiter les appels du public de différentes lignes gouvernementales.
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 en personne ou par tous moyens de communication à des demandes de renseignements de la population ou des partenaires en lien, notamment, à l'application de lois et règlements, à l'explication des services offerts par les ministères et organismes, à la navigation sur les sites gouvernementaux et aux attraits touristiques ;
 - b) traite une demande ou un dossier conformément au cadre légal ou normatif notamment en rassemblant, vérifiant et validant les informations, en analysant les données et informations, en décelant les écarts afin d'établir la concordance entre les données et les normes applicables ;
 - c) accompagne la population pour compléter des demandes à partir de formulaires papier ou électroniques ;
 - d) complète les informations requises à l'aide de différentes données obtenues auprès de la clientèle, d'intervenants ou d'autres sources et procède au traitement requis en appliquant les règles prescrites ;
 - e) explique les services ou programmes accessibles, les règles d'admissibilité et les modalités pour y avoir accès et, s'il y a lieu, l'état du dossier du client ;
 - f) rend une décision motivée et en informe le client ou fait les recommandations nécessaires ;
 - g) effectue des transactions reliées à l'émission, notamment, de divers permis, cartes ou documents gouvernementaux ;
 - h) renseigne des groupes de personnes sur les services et activités gouvernementales lors de séances d'informations ou de visites guidées ;
 - i) conseille les candidats à l'obtention d'un permis de conduire sur le système d'accréditation des conducteurs et évalue les qualifications et la compétence de ces candidats à conduire un véhicule routier ;
 - j) prend en charge les appels provenant des lignes gouvernementales en obtenant les informations nécessaires et les transmet aux personnes concernées afin que celles-ci interviennent adéquatement selon la gravité de la situation ;
 - k) surveille la circulation, contrôle divers paramètres et fait les interventions appropriées afin de maintenir le réseau routier fluide et sécuritaire ;
 - l) peut, dans l'accomplissement de ses attributions, 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 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 admise à la classe d'agent de soutien à la clientèle, une personne doit :
 - a) détenir un diplôme d'études secondaires (DES) équivalant à une 5^e année du secondaire reconnue par l'autorité compétente 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 admise à la classe d'agent principal de soutien à la clientèle, une personne doit :
 - a) satisfaire aux conditions d'admission prescrites aux paragraphes a) et b) de 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 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), 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) et la directive concernant la classification des préposés aux télécommunications (253) adoptée par le Conseil du trésor le 23 avril 2013 (C.T. 212500) et modifiée le 29 septembre 2020 (C.T. 222925) et le 11 janvier 2022 (C.T. 225480).
- 9. La présente directive entre en vigueur le [*inscrire la date d'approbation par le CT*].