

# ENTENTE SUR LE RENDEMENT ET L'APPRENTISSAGE

## PARTIE 1 - IDENTIFICATION

PÉRIODE VISÉE PAR CETTE ENTENTE:	
NOM DE L'EMPLOYÉ:	
PRÉNOM DE L'EMPLOYÉ:	
CIDP:	
NOM DU POSTE:	Enquêteur - AE
GROUPE ET NIVEAU:	PM-02
SECTEUR D'ACTIVITÉ:	Services d'Intégrité
EN POSTE DEPUIS LE:	
NOM DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT:	
PRÉNOM DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT:	
RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION:	i755

## PARTIE 2 - ÉVALUATION DES OPÉRATIONS

<b>Livrable 1: Charge de travail quantitative</b>	<b>Cote de rendement :</b>
Les indicateurs du rendement attendu de l'employé sont les suivants.  Réaliser une moyenne de 485 000\$ en économies annuelles. Le nombre d'enquêtes à compléter mensuellement sera établi en collaboration avec le chef d'équipe en début d'année et en tenant compte de la complexité des dossiers. Le type d'enquête traité doit être varié et toucher tous les domaines. Règle la majorité des dossiers dans un délai de 3 mois. Maintient sa charge de travail à un maximum de 90 dossiers. Fait des enquêtes sélectives sur la clientèle identifiée à risque selon la Stratégie locale d'enquête tout en appliquant la gestion de risque quand la gestion jugera pertinent de démarrer ce type d'enquête Complète les enquêtes NAS et les divergences d'informations afin d'améliorer l'intégrité du RAS.	<b>Résultats observés :</b>
	<b>Justification :</b>
<b>Livrable 2: Contribution aux résultats de l'équipe</b>	<b>Cote de rendement :</b>
L'indicateur du rendement attendu de l'employé est le suivant:  Participe à l'atteinte du taux de qualité globale de 85%	<b>Résultats observés :</b>
	<b>Justification :</b>
<b>Livrable 3: Charge de travail qualitative</b>	<b>Cote de rendement :</b>
Les comportements attendus de l'employé sont les suivants:  Applique la mesure la plus dissuasive en fonction de la politique nationale sur les poursuites et sur les déclarations fausses ou trompeuses ou les omissions sciemment.  Informe le secteur fonctionner de toutes les situations opérationnelles exceptionnelles qui pourraient avoir un impact direct sur la réception des révisés provenant du secteur Intégrité.	<b>Résultats observés :</b>
	<b>Justification :</b>
<b>Livrable 4: Prévention</b>	<b>Cote de rendement :</b>
Les comportements attendus de l'employé sont les suivants:  À la demande du chef d'équipe, initie et poursuit des activités d'opération de visibilité avec différents partenaires (prévention).	<b>Résultats observés :</b>
	<b>Justification :</b>

# PARTIE 3 - ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

## 3.1 - COMPÉTENCES À ÉVALUER OBLIGATOIREMENT (6)

<b>Attitude axée sur le client</b>	<b>Cote de rendement :</b>
<b>Définition de la compétence :</b> Volonté d'aider les clients internes ou externes et d'être sensible à leurs besoins.  <b>Comportements associés :</b> Manifeste du respect et de l'intérêt pour chaque client. Offre un service de qualité. Respecte ses engagements. Travaille avec le client pour atteindre des résultats.  Actualise sa boîte vocale à tous les jours. Met à jour sa signature automatique pour les courriels Outlook, au besoin, ainsi que le carnet d'adresse via l'annuaire électronique, et ce, selon l'image de marque de Service Canada.  ----- Applicable dans les bureaux désignés bilingues <b>Langues officielles (L.O.)</b> Adhère à la culture axée sur l'excellence de service et offre des services de haute qualité au public dans les deux langues officielles.  <b>Mesures de rendement L.O. :</b> <u>Offre active de service</u> : Accueille chaque client selon la <i>Directive sur l'offre active de services dans les deux langues officielles dans les Centres Service Canada et les sites de service mobile</i> Service Canada s'est engagé à s'assurer que l'offre active de services dans les deux langues officielles demeure une priorité et soit réalisée dans 100% des cas  <u>Services de qualité égale</u> . (Pour un employé occupant un poste bilingue) Un service de qualité égale est fourni efficacement et en temps opportun aux clients de la minorité de langue officielle. (Pour un employé dans un poste unilingue) Les clients de la minorité de langue officielle sont accueillis de façon courtoise et professionnelle et sont référés à un collègue bilingue.	<b>Justification :</b>
<b>Communication</b>	<b>Cote de rendement :</b>
<b>Définition de la compétence :</b> Capacité de s'exprimer clairement, ouvertement et de façon concise, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour échanger efficacement de l'information et des idées avec les autres et pour démontrer la compréhension, le respect et l'appréciation des perspectives des autres.  <b>Comportements associés :</b> Exprime ses idées et communique l'information avec clarté et concision. Manifeste sa compréhension. Partage des renseignements avec à-propos. S'exprime d'une manière adaptée à l'auditoire.  Utilise les moyens et outils appropriés pour communiquer avec son gestionnaire et ses collègues de travail	<b>Justification :</b>
<b>Évolution et Apprentissage</b>	<b>Cote de rendement :</b>
<b>Définition de la compétence :</b> Ouverture au changement, volonté constante d'apprendre et	<b>Justification :</b>

<p>d'améliorer son efficacité.</p> <p><b>Comportements associés :</b>          Accepte et utilise la rétroaction pour s'améliorer.          Participe à l'apprentissage continu.          S'adapte rapidement au changement.          Utilise volontiers la technologie disponible aux fins du travail et de l'apprentissage.</p> <p>Met ses apprentissages en application          S'implique activement et positivement dans les mises en œuvre des divers changements qui prendront effet au cours de l'année</p>	
<p><b>Raisonnement</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b>          Capacité d'analyser des problèmes et des questions prestement et habilement, d'organiser l'information, de repérer les éléments clés, de déterminer les causes sous-jacentes et de dégager des solutions pratiques.</p> <p><b>Comportements associés :</b>          Assimile rapidement l'information pertinente et l'applique.          Planifie et organise efficacement son propre travail.          Reconnaît les questions et les faits pertinents.          Trouve des solutions valables et pratiques.</p> <p>Développe et utilise ses connaissances en comptabilité pour supporter son raisonnement.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Collecte de données diagnostiques</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b>          Capacité de déterminer quels renseignements sauront éclairer une situation, de trouver les sources d'information les plus utiles et de savoir quelles questions poser pour obtenir les renseignements voulus.</p> <p><b>Comportements associés :</b>          Détermine rapidement les renseignements nécessaires pour clarifier une situation ou prendre une décision.          Obtient des renseignements plus complets et plus précis en s'adressant à plusieurs sources.          Pose avec tact et diplomatie les questions nécessaires pour obtenir tous les renseignements, même en cas de réticence de l'interlocuteur.          Recueille des renseignements sans perte de temps.          Repère les meilleures sources d'information.          Sait quand consulter pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème.</p> <p>Maximise l'utilisation des écrans du SNEI Met à jour ses dossiers en émettant des mesures au fur et à mesure dans le SNEI          Utilise les outils mis à sa disposition, tels que le nouveau système de soutien à l'expertise opérationnelle (SSEO), le PDC et les sites Intranet et Internet, pour l'aider dans son travail de collecte et de traitement des données          Prend connaissance de toute information pertinente en lien avec son travail et s'assure d'en avoir une bonne compréhension.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Fiabilité</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>

<p><b>Définition de la compétence :</b> Capacité de toujours satisfaire à ses obligations en temps opportun et efficacement et de respecter les normes, les valeurs et les objectifs établis.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Accomplit toujours ses tâches en répondant aux attentes fixées. Respecte en tout temps le caractère confidentiel des renseignements. Respecte les délais. Respecte les normes, les valeurs et les objectifs organisationnels. Règle les problèmes rapidement et assume la responsabilité de ses actes, s'il y a lieu. Tient ses promesses et respecte ses engagements. Travaille avec un minimum de supervision.</p> <p>Connait, respecte et applique les dispositions contenues dans le <u>Code de valeurs et d'éthique du secteur public</u> et dans le <u>Code de conduite de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDDC)</u>.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Attentes particulières pour cet employé</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Spécifications de ces attentes :</b></p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>3.2 - AUTRES COMPÉTENCES DU PROFIL DU POSTE - À ÉVALUER AU BESOIN</b></p>	
<p><b>Attitude positive</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Confiance en sa capacité de réussir, même en situation difficile, et volonté d'accepter la responsabilité des résultats obtenus grâce à ses efforts.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Aborde les problèmes et préoccupations de front, en temps opportun. Assume ses responsabilités. Croit en ses propres idées et décisions. Reste calme sous la pression.</p> <p>Propose des solutions novatrices à des problématiques</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Connaissance de nos activités</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Comprendre les valeurs, la mission, la vision ainsi que les produits et services du ministère. Connaître son propre rôle dans cette organisation et l'environnement dans lequel nous travaillons.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Comprend la façon dont son travail contribue au succès du ministère. Comprend les valeurs, la mission et la vision ainsi que les produits et services de l'organisation. Comprend l'environnement dans lequel il travaille et les relations avec nos partenaires dans le cadre de la prestation des services.</p> <p>Travaille en collaboration avec les APSI et leur réfère les cas d'envergure Participe aux activités corporatives et intersectorielles</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Sens de l'initiative</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>

<p><b>Définition de la compétence :</b> Capacité de déterminer ce qu'il y a à faire et d'agir sans attendre que la situation l'exige ou d'en recevoir l'ordre.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Dépasse les attentes relatives au rôle. Prend et appuie des risques calculés. Propose des améliorations du service.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Travail d'équipe</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Faire preuve d'ouverture à l'endroit des personnes provenant de divers milieux (culturels, ethniques, professionnels, acquis scolaire etc.) et démontrer un souci d'entretenir avec elles des rapports éthiques et honnêtes.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Cherche à résoudre les conflits. Contribue aux résultats de l'équipe. Fait preuve d'intégrité et d'honnêteté dans toutes ses relations. Respecte les différences individuelles. Soutient et encourage les autres.</p> <p>Participe à l'élaboration de la stratégie locale d'emploi. S'implique activement à l'atteinte des objectifs de la stratégie locale enquête Collabore au traitement de dossiers d'enquête de d'autres collègues ou d'autres territoires si nécessaire.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Utilisation de la technologie</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Capacité d'utiliser l'informatique afin d'être très efficace dans l'exécution de son travail.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Apprend à utiliser rapidement de nouvelles applications sur ordinateur. Peut naviguer efficacement l'Internet Profite des occasions de perfectionner l'utilisation de la technologie. Trouve des façons d'intégrer la technologie dans le milieu de travail en vue de simplifier les méthodes de travail externes et internes. Utilise les applications logicielles de base, ex.: traitement de texte, courrier électronique et autres applications bureautiques.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Application des règles et modalités</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Capacité de comprendre un ensemble de règles, de lignes directrices et de modalités administratives, et de les appliquer de façon logique à des situations concrètes, afin de formuler des recommandations ou de prendre des décisions conséquentes.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Cerne et comprend les éléments critiques d'un cas ou d'une situation. Détermine l'information adéquate (p.ex., une politique ou une pratique administrative) dans une situation ou un cas donné. Prend des décisions ou formule des recommandations de façon cohérente et logique. Reconnait les situations exigeant un niveau d'intervention supplémentaire. S'adresse à des personnes bien informées pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Esprit de décision</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>

<p><b>Définition de la compétence :</b> Volonté de prendre des décisions difficiles dans des délais raisonnables, de manière objective et impartiale.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Accepte de prendre des décisions dans des situations difficiles ou ambiguës, en fonction de délais serrés. Détermine si l'information rassemblée suffit à la prise de décision, compte tenu des circonstances et des risques associés à une mauvaise décision Fait preuve d'impartialité lors de la prise de décisions. Prend des décisions difficiles lorsque la situation l'exige. Prend en général de bonnes décisions de gestion, en temps opportun.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Ouverture aux autres</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Capacité de remarquer, d'interpréter et d'anticiper les sentiments et les préoccupations des autres afin d'établir des relations de travail mutuellement avantageuses.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Comprend les intérêts et les préoccupations cachées des autres. Fait ce qu'il faut devant les préoccupations des autres. Prévoit la réaction des autres à une situation et agit en conséquence. Relève et interprète correctement les sentiments des autres, à partir de leur façon de s'exprimer, de leur ton de voix, de l'expression de leur visage ou d'autres comportements non verbaux. Trouve des moyens non menaçants pour aborder les questions délicates. Écoute attentivement les autres lorsqu'ils expriment des idées ou des préoccupations.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Procéder à des entrevues</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Capacité d'évaluer la situation des clients au moyen de questions efficaces, à savoir leurs besoins personnels et ceux de l'organisation, et d'obtenir les renseignements nécessaires à la prise de décisions.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Adapte l'approche selon les besoins individuels. Crée des liens agréables avec les clients. Dirige l'entrevue de façon à atteindre les objectifs visés. Est réceptif aux signaux verbaux ou non verbaux. Fait preuve de sensibilité face aux besoins des clients. Utilise une stratégie d'entrevue structurée et logique.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Réseautage</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Capacité d'établir de façon proactive des rapports professionnels mutuellement avantageux avec les collègues, les clients et d'autres personnes.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Communique avec les membres de son réseau et partage l'information eux, selon les besoins. Interagit efficacement avec des personnes qui ont des antécédents différents. Maintient des relations importantes en prenant contact périodiquement. Manifeste un intérêt envers les autres. Met les autres à l'aise en réagissant de façon à exprimer de l'intérêt pour les propos des autres. Offre de l'aide, des renseignements pertinents ou d'autres formes de</p>	<p><b>Justification :</b></p>

soutien afin d'établir et de maintenir des rapports avec les autres. Établit des relations de travail avec des personnes en mesure de fournir des renseignements, un soutien professionnel, des avantages commerciaux ou d'autres formes d'aide.	
<b>Souci du détail</b>	<b>Cote de rendement :</b>
<b>Définition de la compétence :</b> Capacité de vérifier si l'information est complète et exacte, et si les erreurs ont été corrigées et d'accomplir les tâches soigneusement et jusqu'au bout.  <b>Comportements associés :</b> Accomplit les tâches avec minutie et constance. Repère rapidement et corrige les erreurs dans l'affichage ou la transcription des données. Soigne les détails. Veille au respect des règles en vigueur et à ce que l'on utilise les documents appropriés.	<b>Justification :</b>
<b>Connaissance</b>	<b>Cote de rendement :</b>
<b>Définition de la compétence :</b> Connaissance des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et de la prestation des services.  <b>Comportements associés :</b> Connaissance de la loi, des règlements, des politiques et procédures sur la SV. Connaissance des groupes d'intérêt particulier et des intervenants ayant une incidence sur la SV. Connaissance des systèmes en ligne et des applications. Connaissance d'autres législations et ententes internationales ayant un impact sur la SV	<b>Justification :</b>
<b>Connaissance</b>	<b>Cote de rendement :</b>
<b>Définition de la compétence :</b> Connaissance des prestations du Régime de pension du Canada (RPC) et de la prestation des services.  <b>Comportements associés :</b> Connaissance de la loi, des règlements, des politiques et procédures sur RPC. Connaissances d'autres législations et ententes internationales ayant un impact sur RPC.  Connaissances des groupes d'intérêt particulier et des intervenants ayant une incidence sur RPC. Connaissances des systèmes en ligne et des applications.	<b>Justification :</b>
<b>Connaissance</b>	<b>Cote de rendement :</b>
<b>Définition de la compétence :</b> Connaissance des principes de base et des outils liés aux pratiques de bureau et aux méthodes comptables.  <b>Comportements associés :</b>  Connaissance en comptabilité.	<b>Justification :</b>
<b>Connaissance</b>	<b>Cote de rendement :</b>

<p><b>Définition de la compétence :</b> Connaissance des procédures judiciaires et en salle d'audience.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Connaissance de la politique d'Intégrité en matière de poursuite. Connaissance de la préparation de cas à des fins de présentation devant les tribunaux. Connaissance des règles de la preuve. Connaissance du déroulement d'un procès.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Connaissance</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Connaissance du processus de règlement des demandes d'assurance-emploi (a.-e.).</p> <p><b>Comportements associés :</b> Connaissance de la jurisprudence. Connaissance de la Loi et du Règlement de l'a.-e. Connaissance des ministères fédéraux et provinciaux ainsi que des administrations municipales dont le mandat et fonctionnement ont des répercussions sur le Programme d'a.-e. Connaissance des politiques, des procédures et des principes liés au règlement. Connaissance des systèmes et des applications en direct liés au Programme d'a.-e.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Connaissance</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Connaissance du programme des Opérations d'intégrité (OI) ainsi que les pratiques et les outils du Ministère.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Connaissance des méthodes appropriées pour obtenir et communiquer des renseignements conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Connaissance de la Loi sur l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur la sécurité de la vieillesse de même que leurs règlements. Connaissance des outils et des pratiques liés aux enquêtes et aux entrevues. Connaissance des systèmes et des applications en direct liés aux OI. Connaissance du Code de conduite des enquêtes. Connaissance du mandat et de la structure des OI.</p>	<p><b>Justification :</b></p>
<p><b>Habilités à faire des exposés</b></p>	<p><b>Cote de rendement :</b></p>
<p><b>Définition de la compétence :</b> Capacité de préparer et d'effectuer des exposés qui soient clairs, intéressants et efficaces.</p> <p><b>Comportements associés :</b> Choisit un vocabulaire ainsi que des exemples qui conviennent au niveau et à l'expérience de l'auditoire. Fait son exposé de façon calme et détendue. Gagne rapidement et retient l'attention de l'auditoire. Prépare et utilise des aides visuelles qui sont claires et frappent l'imagination. Se sert efficacement de ses habiletés en communication non verbale. Utilise efficacement le temps. Veille à ce qu'il y ait une bonne participation et compréhension des participants. Établit un plan d'exposé clair et logique.</p>	<p><b>Justification :</b></p>



<b>Jugement</b>	<b>Cote de rendement :</b>
<b>Définition de la compétence :</b> Capacité de repérer des problèmes, ou des enjeux délicats, imputables à des situations interpersonnelles ou à d'autres situations problématiques, problèmes pour lesquels il n'existe pas de réponses claires et capacité de trouver des solutions pratiques et empreintes de bon sens.	<b>Justification :</b>
<b>Comportements associés :</b> Est conscient des risques et des avantages et les évalue attentivement avant de passer aux actes et prend en considération les contraintes des individus et de l'organisation. Perçoit et sait interpréter les sentiments, le fond de la pensée et les comportements des autres. Prend des décisions claires et raisonnables ou formule des recommandations qui permettent de répondre aux exigences uniques liées à une situation ou à un problème. Prend le temps qu'il faut pour comprendre l'ensemble d'une situation avant d'agir plutôt que de réagir de façon impulsive ou sur le coup de l'émotion. Sait le genre de renseignements qu'il peut fournir aux autres et à quel moment. Sait repérer des enjeux importants, sur le plan interpersonnel ou autre, liés à un problème ou à une situation. Tient compte du point de vue des autres et de leur besoin en évaluant une situation.	

## **PARTIE 4 - PLAN D'APPRENTISSAGE**

### **4.1 - ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE STANDARDISÉES**

**Vous référer aux personnes-ressources de la formation dans votre secteur d'activité, au besoin.**

	<b>Titre de la formation</b>	<b>Description (facultatif)</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

### **4.2 - ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE NON STANDARDISÉES**

<b>Activités planifiées</b>	<b>Détails concernant l'activité</b>

## **PARTIE 5 - COMMENTAIRES**

**Commentaires du supérieur immédiat**

**Commentaires de l'employé**

## **PARTIE 6 - SIGNATURES**

### **6.1 - DÉBUT DU CYCLE D'ÉVALUATION (ATTENTES DE RENDEMENT)**

<b>Signatures</b>	<b>Dates</b>
Employé:	
Supérieur immédiat :	
Gestionnaire des services*:	

\*La signature du gestionnaire des services est obligatoire dans les cas où l'évaluation effectuée par un chef d'équipe contient une cotation ou plus de niveau INSATISFAISANT.

### **6.2 - PREMIÈRE ÉVALUATION DURANT L'ANNÉE**

<b>Signatures</b>	<b>Dates</b>
Employé:	
Supérieur immédiat :	
Gestionnaire des services*:	

\*La signature du gestionnaire des services est obligatoire dans les cas où l'évaluation effectuée par un chef d'équipe contient une cotation ou plus de niveau INSATISFAISANT.

### **6.3 - DEUXIÈME ÉVALUATION DURANT L'ANNÉE**

<b>Signatures</b>	<b>Dates</b>
Employé:	
Supérieur immédiat :	
Gestionnaire des services*:	

\*La signature du gestionnaire des services est obligatoire dans les cas où l'évaluation effectuée par un chef d'équipe contient une cotation ou plus de niveau INSATISFAISANT.

### **6.4 - ÉVALUATION DE FIN D'ANNÉE**

<b>Signatures</b>	<b>Dates</b>
Employé:	
Supérieur immédiat :	
Gestionnaire des services*:	

\*La signature du gestionnaire des services est obligatoire dans les cas où l'évaluation effectuée par un chef d'équipe contient une cotation ou plus de niveau INSATISFAISANT.