



## DESCRIPTION

| Ministère       | Titre du poste                            |  |
|-----------------|---|--|
| Infrastructure  | Agent bilingue des programmes aux clients |  |
| Numéro du poste | Collectivité                              | Division ou région                                 |
| 33-11045        | Yellowknife                               | Conformité et<br>permis/administration<br>centrale |

## BUT DU POSTE

L'agent ou l'agente bilingue des programmes aux clients est chargé de l'administration de l'ensemble des activités des programmes et de la gestion des dossiers liés à la délivrance des permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules, dans le respect des lois, des politiques et des procédures en vigueur. La personne titulaire du poste évalue l'efficacité des programmes de rendement et de vérification afin de confirmer la conformité au cadre de délivrance des permis de conduire et des pièces d'identité, cerne les possibilités d'amélioration et amorce les mesures correctives nécessaires.

## PORTÉE

Le ministère de l'infrastructure fonctionne selon un modèle fortement décentralisé pour la prestation de ses programmes et services. Il est responsable de programmes gouvernementaux à l'échelle du territoire, notamment la planification, la conception, la gestion de projets, la construction, l'acquisition, l'exploitation et l'entretien des infrastructures gouvernementales, notamment les aéroports, les bâtiments, les traversiers, les routes et les ponts. Il est également chargé de promouvoir le développement et l'utilisation accrue de technologies écoénergétiques. Le ministère est également responsable de la prestation des services suivants : la réglementation des véhicules automobiles, des appareils mécaniques et électriques et des ascenseurs pour la sécurité du public; l'approvisionnement en produits pétroliers des collectivités ténoises qui ne sont pas approvisionnées par le secteur privé; l'évaluation et l'assainissement de l'environnement; la gestion d'immeubles; l'aliénation de biens et de marchandises excédentaires; la gestion d'un parc de véhicules; et le transport de fret par voie maritime vers les collectivités des Territoires du Nord-Ouest (TNO).

La Division de la conformité et des permis exerce des activités de conformité et d'application de la loi en vertu de vingt-cinq lois et règlements, et de diverses lois fédérales, visant à améliorer



la sécurité des véhicules commerciaux et des conducteurs ainsi que la protection des infrastructures routières. L'efficacité de nos programmes d'éducation, d'application de la loi, de surveillance et d'inspection favorise la sécurité des conducteurs, ce qui se traduit par des routes plus sécuritaires pour les résidents, l'industrie et les visiteurs des TNO.

Basé(e) à Yellowknife et relevant du ou de la gestionnaire des programmes des permis de conduire et d'immatriculation des véhicules, l'agent ou l'agente bilingue des programmes aux clients administre ces programmes et agit comme premier point de contact pour le grand public ainsi que pour les bureaux régionaux et communautaires contractuels responsables de la délivrance des permis en ce qui a trait à la prestation des programmes, aux exigences politiques et législatives, et au respect de ces dernières, aux procédures des programmes et à la formation. En tant que membre de l'équipe des programmes des permis de conduire et d'immatriculation des véhicules, le ou la titulaire du poste crée et utilise des méthodes innovatrices pour optimiser l'efficacité des programmes et pour contribuer à la mise en œuvre d'améliorations de la qualité et de la prestation des programmes et des services.

## **RESPONSABILITÉS**

### **1. Participe à la prestation efficace des programmes des permis de conduire et d'immatriculation des véhicules.**

- Sous la direction du ou de la gestionnaire des programmes des permis de conduire et d'immatriculation, veille à ce que l'ensemble des services de délivrance des permis de conduire et d'immatriculation soient offerts dans toutes les régions des TNO.
- S'assure que les bureaux régionaux gèrent et entretiennent correctement l'équipement, l'inventaire sous responsabilité, l'accès des usagers et les manuels des opérations et que l'utilisation de l'équipement se fait conformément aux politiques, aux procédures et à la législation de la Division, du Ministère et du GTNO.
- Cerne les besoins en matière de formation et d'élaboration de normes, et offre de la formation au personnel régional, au personnel de l'administration centrale et aux entrepreneurs de la collectivité sur les systèmes DRIVES, SIMS et d'autres systèmes connexes.
- S'assure que les critères et les mesures de rendement des fonctions de délivrance des permis des bureaux régionaux sont respectés de manière à conserver une approche uniforme et juste des processus administratifs.
- Détermine, recommande et élabore des exigences pour les nouvelles politiques et procédures ainsi que des modifications aux politiques et procédures existantes.
- Répond, verbalement et par écrit, aux questions du personnel des bureaux régionaux, du personnel des bureaux de l'immatriculation et des permis de conduire ainsi qu'aux questions des clients sur les programmes, la législation, les politiques et les procédures.
- Offre un soutien continu aux employés des bureaux régionaux, au personnel des bureaux de l'immatriculation et des permis de conduire ainsi qu'aux clients en ce qui a trait aux problèmes liés à la délivrance de permis de conduire et à l'immatriculation de véhicules,



orienté les demandes vers le personnel approprié de la Division ou du Ministère, et coordonne les échanges avec d'autres territoires ou des provinces au besoin.

- Travaille avec le personnel de la Division et des bureaux régionaux de même qu'avec des groupes de travail, dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre de nouvelles initiatives dans le cadre des programmes.
- Coordonne les modifications apportées aux programmes, comme l'élaboration et la modification de procédures et la mise à essai de nouvelles améliorations au système DRIVES et aux autres systèmes internes.
- Exerce des fonctions de supervision en s'assurant que toutes les cartes d'identité générale et tous les permis de conduire délivrés respectent les exigences avant leur envoi en production.
- Collabore avec les installations de production (ou avec les sous-traitants chargés de cette étape) pour résoudre tout problème lié à ces documents.
- Consulte la base de données Échange interprovincial des dossiers (EID) pour s'assurer que toutes les personnes auxquelles un permis de conduire est délivré ont un dossier en règle (sans contraventions impayées et sans suspension en vigueur dans une province ou un autre territoire) – pour cela, l'agent ou l'agente examine et applique le tableau d'équivalences des infractions au code de la route.
- Administre les programmes de délivrance des permis de conduire et d'immatriculation des véhicules conformément au *Code criminel*, à la *Loi sur les véhicules automobiles* (LVA) et à ses règlements, ainsi qu'à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP).

## 2. Appuie la gestion des dossiers et la saisie des données de la Division de la conformité et des permis.

- Gère les mécanismes internes électroniques et manuels (p. ex., le logiciel DRIVES), ce qui favorise l'échange et la consignation de données sur les programmes et assure par le fait même l'exactitude et l'intégrité des données connexes.
- Veille à ce qu'aucune erreur de traitement ne compromette l'intégrité ou la sécurité des programmes de délivrance des permis.
- Examine les renseignements relatifs aux permis de conduire et aux condamnations en vertu du *Code criminel du Canada* transmis par les tribunaux provinciaux et territoriaux pour leur saisie dans le système DRIVES.
- S'assure que la documentation est conforme aux exigences législatives et que les renseignements sur les clientes et clients sont exacts avant de procéder à leur saisie électronique.
- Examine la saisie des suspensions de permis effectuée par le personnel des télécommunications du Centre des communications opérationnelles (CCO) de la GRC afin d'en assurer l'exactitude et la conformité législative.
- Tient à jour les dossiers de mise en fourrière des véhicules, saisit les données pertinentes et rédige la correspondance destinée aux propriétaires de ces véhicules.



- Signale au ou à la gestionnaire toute préoccupation relative à la saisie électronique des données de la Division et formule des recommandations quant à de nouveaux systèmes ou améliorations susceptibles d'accroître la pertinence des données dans le cadre des programmes.
- Gère la base de données des accidents en recevant, en conservant et en saisissant les rapports détaillés dans le système DRIVES.
- Examine les demandes d'accès à des rapports d'accident confidentiels afin de s'assurer de leur conformité à la LVA, à la LAIPVP et aux politiques et procédures connexes.
- Communique avec les organismes chargés de délivrer les permis de conduire dans d'autres territoires, provinces et États concernant l'échange légal de renseignements sur les clientes et clients.
- S'assure, en gérant et en examinant les données pour en confirmer la conformité avant saisie, que les dossiers des conducteurs et conductrices figurant dans DRIVES comprennent les lettres de points d'inaptitude, les suspensions et les condamnations, les contraventions et les avis de condamnation assortis d'une ordonnance d'interdiction de conduire émanant de tribunaux situés en Amérique du Nord. Traite les demandes de permis de citoyens étrangers et vérifie leur statut au Canada auprès de Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada; s'assure que toutes les demandes respectent la LVA et les politiques et procédures connexes.
- Rédige la correspondance liée aux points d'inaptitude, aux échéances médicales, aux interdictions de conduire, aux permis perdus ou volés, aux prolongations de validité, aux refus ou vérifications de statut au Canada, et se charge de l'envoi postal et du classement de cette correspondance.
- Traite les demandes de suspension ou de rétablissement transmises par l'administration du Programme d'application des pensions alimentaires et des ordonnances de garde pour s'assurer qu'elles respectent la LVA et les politiques et procédures connexes.
- Traite les demandes de réduction de points à la suite de cours de perfectionnement de conduite pour s'assurer qu'elles sont conformes aux procédures avant d'être saisies dans DRIVES.
- Saisit des données sur ce qui suit : rapports d'accident, suspensions administratives de permis de conduire, saisies de véhicule, ordonnances d'interdiction de conduire, liste des contraventions, suspensions ou rétablissements liés au Programme d'application des pensions alimentaires et des ordonnances de garde, ainsi que demandes d'information de la GRC ou du bureau des services municipaux d'application des règlements (des TNO ou d'ailleurs).
- Aide à la présentation de tableaux et à la compilation de rapports à partir de données brutes extraites des systèmes internes.

### **3. Gère le programme d'utilisation d'antidémarreurs avec éthylomètre des TNO**

- Travaille directement avec la clientèle pour l'inscription au Programme d'utilisation d'antidémarreurs avec éthylomètre des TNO.



- Collabore avec la clientèle des TNO ou de l'extérieur des TNO et, au besoin, avec des registraires d'autres administrations pour les approbations et inscriptions au programme.
- Organise les examens de conduite et se charge de l'ajout des codes de restriction au dossier des clients et clientes.
- Crée et gère les dossiers des clients autorisés à participer au programme.
- Examine les dossiers afin d'assurer la conformité au programme et accompagne la clientèle à la fin de sa période de participation.
- Collabore avec les fournisseurs de services du Programme d'utilisation d'antidémarreurs avec éthylomètre pour y inscrire les clients approuvés, en transmettant les renseignements confidentiels requis et l'information sur les véhicules nécessaire à l'installation du dispositif d'antidémarrage.
- Examine les données téléchargées provenant du fournisseur de service autorisé du Programme d'utilisation d'antidémarreurs pour s'assurer que les clients se conforment aux règles du programme pendant leur participation.

**4. Évalue tous les rapports médicaux des conducteurs remis par les professionnels de la santé afin de s'assurer que les clients répondent aux normes établies en vertu de la *Loi sur les véhicules automobiles* et ses règlements connexes.**

- Examine les rapports médicaux des conducteurs soumis à la Division par les clients et les professionnels de la santé.
- Formule des recommandations à l'intention du registraire adjoint des véhicules automobiles.
- S'assure que les renseignements médicaux des clients sont bien recueillis et consignés afin d'appuyer les processus décisionnels concernant les conducteurs dont l'état de santé pourrait nuire à la conduite d'un véhicule automobile.
- Communique efficacement avec les professionnels de la santé externes afin de contribuer à une évaluation médicale précise et efficace des conducteurs susceptibles de souffrir de problèmes médicaux.
- Examine tous les dossiers médicaux des conducteurs afin de s'assurer qu'ils contiennent tous les documents requis.
- Évalue les rapports médicaux conformément aux lignes directrices approuvées en vertu de la LVA, aux normes de l'Association médicale canadienne (AMC), du CCATM et du registraire des véhicules automobiles.
- S'assure que la gestion des dossiers des clients respecte les lignes directrices professionnelles et légales en vigueur et qu'elle se fait de manière confidentielle, efficace et précise.
- Rédige des lettres à l'intention de clients et de professionnels de la santé pour demander davantage de renseignements sur les dossiers médicaux des conducteurs.
- Gère un système de suivi des dossiers médicaux des conducteurs, notamment en ce qui concerne les échéances et les suivis requis.



- Collabore avec les clients et les agents des examens de conduite pour organiser des examens d'aptitude à la conduite à la demande de médecins traitants.

**5. Contribue au respect des normes et procédures du programme et assure des fonctions d'assurance de la qualité.**

- Fournit des services d'assurance de la qualité pour les immatriculations et les permis de conduire délivrés.
- Trouve et élabore des manuels de poste, de formation, ainsi que des politiques et procédures, en collaboration avec le personnel des bureaux régionaux et de la Division.
- Évalue l'efficacité des programmes de rendement et de vérification afin de confirmer la conformité au cadre de délivrance des permis de conduire et des pièces d'identité et cerne les possibilités d'amélioration ou amorce les mesures correctives nécessaires.
- Consulte le personnel des bureaux régionaux, la direction et les membres du public.
- Effectue des examens du rendement et des vérifications dans les bureaux régionaux afin d'évaluer la performance ainsi que le respect des politiques, des procédures et des lois, et de confirmer que les inventaires sont bien tenus.
- Prépare des rapports de vérification en s'appuyant sur les faits et les constatations relevés pendant la vérification, et recommande des mesures correctives.
- En consultation avec le ou la gestionnaire, coordonne les suivis requis auprès des directions régionales.
- Utilise les rapports internes de surveillance des utilisateurs de DRIVES pour repérer les secteurs à risque.
- Fournit au besoin des rapports à son ou à sa gestionnaire, aux gestionnaires régionaux et au directeur ou à la directrice sur toute question liée aux programmes.

**6. Offre un soutien technique.**

- Reçoit des appels de soutien technique pour les services à la clientèle fournis en ligne.
- Collabore avec les services informatiques pour résoudre les problèmes techniques qui surviennent.
- Dépanne les clients qui ont reçu un message d'erreur.
- Effectue les rapprochements quotidiens des paiements en ligne et traite les remboursements, au besoin.
- Participe régulièrement à des réunions avec les Services des TI afin d'examiner les problèmes signalés, les mises à jour des systèmes ou des programmes, et de transmettre les commentaires du public concernant le site Web.

**CONDITIONS DE TRAVAIL**

**Exigences physiques**

Aucune particularité à signaler.



### **Conditions liées à l'environnement de travail**

Aucune particularité à signaler.

### **Exigences sensorielles**

Aucune particularité à signaler.

### **Exigences mentales**

Un certain niveau de stress est à prévoir lors des interactions avec des clients difficiles, en personne, en ligne ou par téléphone. Le ou la titulaire du poste devra faire face à des situations hostiles ou conflictuelles, notamment en cas de désaccord concernant les politiques, procédures ou lois du gouvernement, ou lors de suspensions ou d'annulations de permis. Ces situations prennent parfois une dimension politique.

Les déplacements sont estimés à 8 journées par année.

### **CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET CAPACITÉS**

- Capacité à interpréter les politiques, les procédures, les lois et les règlements.
- Connaissance du système de justice, notamment les règles de la preuve, le déroulement de l'instance et les autorités d'exécution de la loi, pour les interdictions et contraventions liées à la conduite automobile.
- Capacité à lire, à comprendre et à interpréter la loi en ce qui a trait aux condamnations, aux suspensions et aux interdictions imposées aux conducteurs conformément au Code criminel du Canada ainsi qu'à la *Loi sur les véhicules automobiles* et ses règlements.
- Connaissance des processus de délivrance des permis de conduire et d'immatriculation en vertu de la LVA.
- Connaissance et conscience des différentes questions liées à la délivrance de permis et à l'immatriculation.
- Connaissance des pratiques exemplaires et des questions relatives à la confidentialité et à l'accès à l'information.
- Capacité à évaluer les besoins opérationnels et à recommander des solutions.
- Capacité à travailler en équipe dans un environnement multiculturel.
- Capacité à communiquer verbalement et par écrit avec le public, les entreprises, les intervenants et les autres organismes sur une variété de questions techniques en utilisant un langage non technique.
- Compétences interpersonnelles pour gérer efficacement les situations difficiles dans un contexte de service à la clientèle.
- Connaissance des répercussions de la colonisation ainsi que du racisme et des biais institutionnels et structurels sur la société, en particulier sur les peuples autochtones.



- Capacité à rédiger des documents clairs et concis qui ciblent les problèmes et qui offrent de l'information facile à comprendre sur le sujet tout en respectant les exigences législatives.
- Capacité à rédiger des rapports clairs qui sont basés sur des faits et des preuves.
- Capacité à former des personnes ou des groupes et à fournir des instructions et des renseignements clairs et concis.
- Connaissance des systèmes Microsoft et de la suite MS Office.
- Compétences interpersonnelles pour interagir de manière professionnelle avec le personnel, les partenaires externes et les membres du public pouvant se montrer hostiles.
- Capacité à bien gérer les échéances de travail.
- Capacité à respecter et à mettre en pratique de façon constante la diversité personnelle, l'inclusion et la sensibilisation culturelle, ainsi que les approches de sécurité et de sensibilité en milieu de travail.

Pour réussir dans ce poste, le titulaire doit posséder un diplôme en éducation publique, en administration des affaires, en justice pénale ou en communication et une année d'expérience dans le domaine de l'immatriculation de véhicules et de la délivrance de permis de conduire.

Nous prendrons en considération les combinaisons équivalentes de formation et d'expérience.

### **EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES**

**Niveau de sécurité du poste** (cocher une seule case)

- Aucune vérification du casier judiciaire requise  
 Poste de confiance - vérification du casier judiciaire exigée  
 Poste de nature délicate - vérification de l'identité et du casier judiciaire demandée



**Langue française (cocher une case s'il y a lieu)**

Français requis (déterminer les niveaux requis ci-après)

Niveau requis pour le poste désigné :

COMPRÉHENSION ET EXPRESSION ORALE

Élémentaire (E)  Intermédiaire (I)  Avancée (A)

COMPRÉHENSION ÉCRITE

Élémentaire (E)  Intermédiaire (I)  Avancée (A)

RÉDACTION

Élémentaire (E)  Intermédiaire (I)  Avancée (A)

Maîtrise du français préférable

**Langue autochtone (sélectionner la langue)**

Requis

Préférence