



IDENTIFICATION

Department	Position Title	
Education, Culture and Employment	French Language Client Services Officer	
Position Number	Community	Division/Region
71-12885	Yellowknife	Francophone Affairs Secretariat / HQ

PURPOSE OF THE POSITION

The French Language Client Service Officer delivers a variety of French language services and information to the francophone population of the Northwest Territories using a citizen-centered approach from the Single Window Service Centre in Yellowknife, online and through a toll-free telephone line.

SCOPE

Located in Yellowknife, the French Language Client Services Officer (Officer) reports to the Executive Director of the Francophone Affairs Secretariat.

The Francophone Affairs Secretariat provides support and advice to the Minister Responsible for Official Languages and serves as a central support agency for Government of the Northwest Territories (GNWT) departments, boards and agencies for French language communications and services within the Government of the Northwest Territories (GNWT).

The Officer delivers non-specialized services and information in French to the public and responds to service requests in order to support the GNWT's efforts to better serve its francophone population. The incumbent provides these services on behalf of several GNWT departments and agencies, according to their respective policies, procedures, and guidelines. This position also provides general information on all GNWT departments and agencies and their programs and services.

The French Language Client Service Officer provides three levels of service delivery:

- Intervention: Delivers a service directly to a member of the public. Examples include health care applications, birth certificate requests and fishing licenses.
- Referral: Assists the members of the public to initiate the process of receiving a government service or provides a concrete referral for a specialized service.



- Information: GNWT departments and agencies provide the Single Window Service Centre (SWSC) with brochures and promotional items to distribute to members of the public.

The SWSC focuses on the quality of services provided and takes a citizen-centered approach to supporting the needs of the francophone population of the NWT. The key elements of a citizen-centered approach to service delivery are responsiveness to the needs of the population, flexibility, and receptivity to comments. This approach is a creative form of service delivery enabling the SWSC to focus on the results while building citizens' capacity.

This position requires the incumbent to concentrate and conduct confidential business while working in an open area and will be required to be vigilant to detect fraud and to scrutinize all documents for validity.

The incumbent works in an isolated environment where there can be high public expectations, diverse client needs and program responsibilities that require constant attention and action, and the provision of quality service.

RESPONSIBILITIES

1. Provide information and services related to the activities of GNWT departments and agencies to individual clients.

- Respond to citizen requests by being responsive to the needs of the population, flexible and responsive to comments.
- Promote the use of French as the language of work and day-to-day operations / interactions within the SWSC.

2. Provide information and services related to the activities of GNWT departments and agencies to individual clients.

- Respond to inquiries in person, by phone and by email regarding a wide range of services and programs of the GNWT.
- Help members of the public by initiating the process to receive a government service or provide a concrete referral for a specialized service.
- Use Intranet and Internet technology to bring GNWT services to users of the SWSC in order to allow them to access services.
- Provide members of the public with printed documentation regarding GNWT programs and services and general GNWT information, as well as maintain this library of information.

3. Facilitate the application, permit, and license process for various programs and services of the specific GNWT departments and agencies.



- Assist members of the public with the completion of various application forms and forward these to the appropriate department.
- Assist members of the public with the completion of various permit and license requests and issue these permits and licenses in accordance to the policies and procedures set out by specific departments.
- Follow-up with members of the public and departmental contacts regarding applications and requests.
- Maintain all client person and financial information in a confidential and secure manner and store all files according to Access to Information and Protection of Privacy (ATIPP) Act guidelines.
- Certify official papers as Notary Public.

4. Liaise with sponsoring departments to ensure that all information on programs and services is current and that all forms in use are relevant and are available in French.

- Gather and share statistics linked to the services provided by the SWSC with the participating departments to advise their management of the activity that is occurring on behalf of their programs and services within the area served by the SWSC.
- Work with the French Language Services Coordinators from sponsoring departments to ensure that the services provided by the centre are in keeping with the department's operating plans and that they meet the needs of the community.
- Work with the Official Language Coordinators from GNWT departments to ensure that all information available in French from those departments is available at the SWSC.
- Participate in training and development opportunities with sponsoring departments to maintain and enhance the ability to provide the nature and level of services required by the community and the sponsoring departments.
- Coordinate visits and theme days from departmental representatives as required.
- Gather statistics and information regarding services provided and public profiles for the purpose of producing the Annual Report on Official Languages.

5. Provide workshops to the public on specific topics related to programs and services of GNWT departments and agencies.

- Facilitate and/or conduct workshops on specific topics related to programs and services of GNWT departments and agencies to better inform the population on the services offered at the SWSC and on other topics as required.

6. Administer the SWSC.

- Manage operational records.
- Collect visa or debit card payments for licenses and permits and provide receipts.
- Complete vendor returns and month end reports.
- Maintain a professional looking work area.



7. Maintain and update the French versions of selected GNWT websites.

- Request translations as needed and post translated content to the French versions of websites.
- Collaborate with ECE French Translation Services to ensure the content and visual quality of the French version of websites reflects the English version.
- Moderate new content on the French versions of selected GNWT websites.
- Monitor additions to websites to promptly address problems with French versions.

8. Perform Translation Assistant duties to assist GNWT French Translation Services in their day-to-day operations.

- Enter translation requests in the workflow management system and create appropriate archival folder and files in DIIMS.
- Communicate with clients and Translators/Translators-Revisers, and Contractors to establish and adjust timelines, including re-negotiating deadlines.
- Assist in posting Web content online.
- Undertake administrative tasks related to the translation memory and the Online Portal, in collaboration with the Project Manager and the Senior Translator-Terminologist.

WORKING CONDITIONS

Physical Demands

No unusual demands.

Environmental Conditions

No unusual conditions.

Sensory Demands

No unusual demands.

Mental Demands

No unusual demands.

KNOWLEDGE, SKILLS, AND ABILITIES

- Knowledge of, and/or ability to acquire knowledge of programs and services of GNWT departments.
- Knowledge of, and/or the ability to acquire and apply knowledge of the francophone community of the NWT.
- Knowledge of and/or the ability to acquire knowledge of the GNWT Strategic Plan on



French Language Communications and Services.

- Ability to speak and write at an advanced level of French and English.
- Communication skills in both languages including empathetic listening, conflict resolution, providing feedback, questioning, paraphrasing and interpreting verbal and non-verbal information.
- Client service skills include valuing diversity, treating all clients fairly and equally, being flexible and maintaining confidentiality.
- Interpersonal skills.
- Decision-making, problem solving, planning and prioritization, time management, calculating, record keeping and report writing skills.
- Computer skills including MS Office Suite, Outlook, and Internet.
- Website maintenance skills including:
 - Hypertext Markup Language (HTML),
 - image editing
 - Drupal content management framework
- Presentation skills, particularly in presenting information about programs to community groups in French.
- Developing competencies include adaptability/flexibility, self-control, information seeking, listening, understanding and responding, relationship building.
- Ability to balance the needs of several departments/programs within a public setting.
- Ability to exhibit positive attitude towards official languages.
- Ability to deliver services within a government framework.
- Initiative, teamwork, and cooperation.
- Ability to commit to actively upholding and consistently practicing personal diversity, inclusion and cultural awareness, as well as safety and sensitivity approaches in the workplace.

Typically, the above qualifications would be attained by:

High School Diploma and two (2) years of experience providing client service in a high-volume area.

Equivalent combinations of education and experience will be considered.

ADDITIONAL REQUIREMENTS

Position Security

- ☐ No criminal records check required
- ☒ Position of Trust – criminal records check required
- ☐ Highly sensitive position – requires verification of identity and a criminal records check



French language (check one if applicable)

☒ French required (must identify required level below)

Level required for this Designated Position is:

ORAL EXPRESSION AND COMPREHENSION

Basic (B) ☐ Intermediate (I) ☐ Advanced (A) ☒

READING COMPREHENSION:

Basic (B) ☐ Intermediate (I) ☐ Advanced (A) ☒

WRITING SKILLS:

Basic (B) ☐ Intermediate (I) ☒ Advanced (A) ☐

☐ French preferred

Indigenous language: Indigenous Language - Not Specified

☐ Required

☒ Preferred



DESCRIPTION

Ministère	Titre du poste	
Éducation, Culture et Formation	Agent des services en français	
Numéro du poste	Collectivité	Division ou région
71-12885	Yellowknife	Secrétariat aux affaires francophones et administration centrale

BUT DU POSTE

L'agent des services en français fournit une variété de services et d'informations en français à la population francophone des Territoires du Nord-Ouest (TNO) et adopte une approche axée sur le citoyen. Il offre ses services en personne depuis un guichet unique de services situé à Yellowknife, en ligne et par téléphone (ligne sans frais).

PORTÉE

L'agent des services en français travaille à Yellowknife et relève du directeur général du Secrétariat aux affaires francophones.

Le Secrétariat aux affaires francophones fournit soutien et conseils au ministre responsable des langues officielles et sert d'organisme central de soutien aux ministères, conseils et organismes du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) en matière de communications et services en français au sein du GTNO.

L'agent des services en français fournit des services non spécialisés et des informations en français au public et répond aux demandes de service afin de soutenir les efforts du GTNO pour mieux servir la population francophone. Le titulaire du poste offre ces services pour le compte de plusieurs ministères et organismes du GTNO, selon leurs politiques, procédures et lignes directrices respectives. L'agent fournit également des informations générales sur tous les ministères et organismes du GTNO ainsi que sur leurs programmes et services.

L'agent des services en français fournit des services selon trois niveaux de prestation :

- Intervention : L'agent offre un service directement à un membre du public. Il peut s'agir de demandes de couverture d'assurance-maladie, de certificat de naissance ou de permis de pêche.
- Aiguillage : L'agent aide un membre du public à entamer le processus pour obtenir un



service gouvernemental ou il l'aiguille concrètement pour obtenir un service spécialisé.

- Informations : Les ministères et organismes du GTNO fournissent aux agents des services en français du guichet unique des brochures et du matériel promotionnel pour distribution aux membres du public.

Le guichet unique met l'accent sur la qualité des services fournis et adopte une approche axée sur le citoyen pour répondre aux besoins de la communauté francophone des TNO. Les éléments clés d'une approche axée sur le citoyen sont la sensibilité aux besoins de la population, la souplesse et l'ouverture à la rétroaction. Cette approche créative en matière de prestation de services permet au guichet unique de se concentrer sur les résultats, et favorise également la capacité des citoyens.

Ce poste exige du titulaire qu'il se concentre et qu'il mène des activités confidentielles tout en travaillant dans un milieu ouvert; il doit être vigilant pour détecter les fraudes et examiner minutieusement tous les documents pour en assurer la validité.

Le titulaire travaille dans un environnement isolé où il doit répondre aux attentes parfois élevées et aux besoins diversifiés du public, et doit exercer des responsabilités liées aux programmes qui nécessitent une attention et des actions constantes, tout en s'assurant d'offrir un service de qualité.

RESPONSABILITÉS

1. Fournir des informations et des services en lien avec les activités des ministères et des organismes du GTNO aux membres du public.

- Répondre aux demandes des citoyens en étant sensible à leurs besoins, et en faisant preuve de souplesse et d'ouverture à la rétroaction.
- Faire la promotion du français comme langue de travail au sein du guichet unique (activités quotidiennes et interactions au sein du guichet unique).

2. Fournir des informations et des services en lien avec les activités des ministères et des organismes du GTNO aux membres du public.

- Répondre aux demandes formulées en personne, par téléphone ou par courriel concernant toute une gamme de services et de programmes du GTNO.
- Aider les membres du public en amorçant le processus pour recevoir un service gouvernemental ou en fournissant un aiguillage concret pour un service spécialisé.
- Utiliser Intranet et Internet pour permettre aux usagers du guichet unique d'accéder aux services du GTNO.
- Mettre de la documentation imprimée (renseignements généraux et programmes et services du GTNO) à la disposition du public, et maintenir cette documentation à jour.



3. Faciliter le processus de demande des permis et licences relatifs à différents programmes et services de ministères et d'organismes précis du GTNO.

- Aider les membres du public à remplir divers formulaires de demande et faire parvenir ceux-ci au ministère approprié.
- Aider les membres du public à remplir divers formulaires de demande de permis et de licence et émettre ces derniers en respectant les politiques et les procédures établies par les ministères concernés.
- Exercer un suivi auprès des membres du public et des responsables ministériels relativement aux demandes.
- Assurer la confidentialité et la sécurité de tous les renseignements personnels et financiers de la clientèle et consigner tous les dossiers conformément aux lignes directrices de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP).
- Certifier des documents officiels à titre de notaire public.

4. Assurer la liaison avec les ministères responsables pour s'assurer que tous les renseignements sur les programmes et services sont à jour et que tous les formulaires en usage sont pertinents et disponibles en français.

- Recueillir des statistiques sur les services fournis par le guichet unique et les diffuser aux ministères participants afin de conseiller les gestionnaires de ces ministères sur les activités déployées en leur nom par le guichet.
- Collaborer avec les coordonnateurs des langues officielles des ministères participants pour s'assurer que les services fournis par le guichet unique sont compatibles avec les plans de fonctionnement du ministère et qu'ils répondent aux besoins de la communauté.
- Travailler avec les coordonnateurs des langues officielles des ministères du GTNO pour s'assurer que toutes les informations de ces ministères disponibles en français sont disponibles au guichet unique.
- Participer à des formations et à des activités de développement avec les ministères participants pour maintenir et améliorer sa capacité à fournir un niveau de service d'une qualité satisfaisante pour la communauté et les ministères participants.
- Assurer, au besoin, la coordination de visites et de journées thématiques avec la collaboration de représentants ministériels.
- Recueillir des statistiques et des informations sur les services offerts et sur les profils du public pour la production du Rapport annuel sur les langues officielles.

5. Animer des ateliers destinés aux membres du public sur des thèmes spécifiques liés aux programmes et services des ministères et organismes du GTNO.

- Animer ou organiser, au besoin, des ateliers sur des thèmes spécifiques liés aux programmes et services des ministères et organismes du GTNO pour mieux informer les membres du public sur les services offerts au guichet unique.



6. Administrer le guichet unique.

- Gérer les dossiers opérationnels.
- Recueillir les paiements (crédit ou débit) pour les licences et permis, et délivrer des reçus.
- Remplir des déclarations du marchand et des rapports de fin de mois.
- Maintenir le caractère professionnel du lieu de travail.

7. Maintenir et mettre à jour la version française de certains sites Web du GTNO.

- Créer les demandes de traduction selon les besoins et mettre les traductions en ligne.
- Collaborer avec les services de traduction du MÉCF pour garantir que le contenu et la qualité visuelle de la version française des sites reflètent la version anglaise.
- Modérer le nouveau contenu de la version française de certains sites Web du GTNO.
- Surveiller les ajouts aux sites Web dans le but de déceler promptement les lacunes des versions françaises.

8. Effectuer des tâches d'aide à la traduction afin d'aider le Service français de traduction du GTNO dans ses activités quotidiennes.

- Créer des demandes de traduction dans le système de gestion de flux de travail ainsi que les dossiers appropriés dans le système d'archivage DIIMS pour y verser les fichiers pertinents.
- Communiquer avec les clients, les traducteurs, les réviseurs et les pigistes afin d'établir et d'ajuster les échéanciers, ce qui comprend la négociation de nouvelles échéances.
- Aider à la publication de contenu en français sur divers sites Web.
- Effectuer des tâches administratives en lien avec la mémoire de traduction et le portail en ligne, en collaboration avec le gestionnaire de projet et le traducteur principal-terminologie.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Exigences physiques

Aucune particularité à signaler.

Conditions environnementales

Aucune particularité à signaler.

Exigences sensorielles

Aucune particularité à signaler.



Exigences mentales

Aucune particularité à signaler.

Connaissances, compétences et capacités

- Connaissance des programmes et des services offerts par les ministères du GTNO (ou capacité à acquérir des connaissances à ce sujet).
- Connaissance de la communauté franco-ténoise (ou capacité à acquérir des connaissances à ce sujet).
- Connaissance du Plan stratégique sur les communications et les services en français du GTNO (ou capacité à acquérir des connaissances à ce sujet).
- Capacité à parler et à écrire en français et en anglais à un niveau avancé.
- Compétences en communication dans les deux langues (écouter de manière empathique, résoudre des conflits, formuler des rétroactions, poser des questions, paraphraser et interpréter de l'information verbale et non verbale).
- Capacité à servir la clientèle, notamment en valorisant la diversité, en traitant tous les membres du public avec justice et équité, en faisant preuve de souplesse et en protégeant la confidentialité.
- Entregent.
- Compétences en prise de décisions, résolution de problèmes, planification et établissement des priorités, gestion du temps, calcul, tenue des dossiers et rédaction de rapports.
- Compétences en informatique (suite MS Office, notamment Outlook, et Internet).
- Compétences en gestion de sites Web, notamment :
 - Langage hypertexte (HTML)
 - Édition d'images
 - Plateforme de gestion de contenu Drupal
- Compétences en animation, en particulier dans la présentation en français d'informations sur les programmes à des groupes communautaires.
- Compétences en autogestion professionnelle (maîtrise de soi, recherche d'informations, gestion du stress et de la colère, établissement de relations et capacité à s'adapter à une situation changeante).
- Capacité à concilier les besoins de différents ministères et programmes dans un contexte d'administration publique.
- Capacité à faire montre d'une attitude positive à l'égard des langues officielles.
- Capacité à fournir des services dans le contexte de l'administration publique.
- Capacité à prendre l'initiative, à travailler en équipe et à coopérer.
- Capacité à respecter et à promouvoir 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.



En règle générale, le candidat doit posséder :

Un diplôme d'études secondaires et deux ans d'expérience en services à la clientèle dans un milieu à fort achalandage.

Nous prendrons en considération toute combinaison équivalente de formation et d'expérience.

EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

Niveau de sécurité du poste

- ☐ 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 seule case)

- ☒ Français requis (indiquer le niveau ci-dessous)

Le niveau requis pour ce poste désigné est :

EXPRESSION ET COMPRÉHENSION ORALES

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

COMPRÉHENSION ÉCRITE

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

COMPÉTENCES EN RÉDACTION

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

- ☐ Français de préférence

Langue autochtone : Langue autochtone – non précisée

- ☐ Requise
- ☒ De préférence