
Technicienne ou technicien en relations avec la clientèle

Nous sommes à la recherche de techniciennes ou de techniciens en relations avec la clientèle, en vue de pourvoir des emplois réguliers ou occasionnels au sein de notre organisation.

Ce poste est à pourvoir dans le ou les bureaux suivants : Brossard, Gatineau, Laval, Lévis, Longueuil, Montréal, Rimouski, Rouyn-Noranda, Québec, Shawinigan, Sherbrooke, Trois-Rivières, Sorel-Tracy, Sept-Îles, Saguenay et Saint-Jean-sur-Richelieu.

Contexte

Nous nous sommes engagés, par notre déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, à offrir un service de haute qualité et à répondre à des normes de service dans nos rapports avec les contribuables. Les engagements que nous avons pris s'appuient sur la présomption de bonne foi et sur la collaboration de tous. Par ailleurs, l'amélioration des services est au cœur de nos préoccupations quotidiennes. Nous souhaitons d'ailleurs déployer tous les efforts nécessaires pour simplifier l'administration de la fiscalité et celle des programmes sous notre responsabilité.

Rôles et responsabilités

Les personnes titulaires de l'emploi doivent

- répondre, par téléphone, aux diverses demandes de renseignements de nature fiscale provenant des particuliers et des particuliers en affaires ou de leurs représentants;
- effectuer des recherches documentaires relatives aux demandes à caractère fiscal ou administratif, fournir à la clientèle des informations sur le contenu et l'application des lois sous notre responsabilité ainsi que sur les programmes que nous administrons, et effectuer les modifications pertinentes dans leur dossier;

- offrir un soutien technique à différentes clientèles (particuliers, particuliers en affaires et entreprises) relativement à la résolution de problèmes et à l'utilisation des divers services en ligne que nous offrons;
- renseigner les citoyens bénéficiant de programmes sociofiscaux que nous administrons (crédit d'impôt pour solidarité, crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, crédits d'impôt relatifs à la prime au travail, crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, etc.), entre autres sur leur admissibilité aux programmes, sur la façon de calculer les versements auxquels ils ont droit ou sur la marche à suivre si leur situation change.

Profil recherché

Exigences

Les personnes recherchées doivent

- soit être titulaires d'un diplôme d'études collégiales ou être en voie de terminer leur dernière année d'études dans l'un des domaines suivants ou dans tout autre domaine jugé pertinent :
 - techniques bureautiques,
 - techniques administratives,
 - techniques juridiques,
 - techniques de comptabilité et de gestion,
 - conseil en assurances et en services financiers,
 - gestion de commerces;
- soit être titulaires d'un diplôme d'études collégiales (formation technique) dans tout autre domaine et avoir minimalement une année d'expérience jugée pertinente;

Offre d'emploi

- avoir le statut de citoyen canadien ou celui de résident permanent, ou encore être titulaires d'un permis de travail valide au Canada.

Pour certains postes, la connaissance de l'anglais pourrait être considérée comme un atout. Ainsi, les candidats ayant cette compétence pourront, à l'occasion, devoir répondre à des demandes de renseignements de la clientèle anglophone.

Habilités requises

Les personnes recherchées doivent

- aimer le service à la clientèle;
- avoir des habiletés en communication orale et en vulgarisation de l'information;
- avoir de la facilité à établir des relations interpersonnelles;
- faire preuve d'autonomie et être organisées;
- savoir utiliser aisément des systèmes informatiques;
- être en mesure de bien gérer leur stress dans l'exercice de leurs fonctions.

Salaire

Une allocation de rétention équivalant à 8 % du traitement sera attribuée aux employés pour lesquels le port d'attache est situé à Sept-Îles.

Évaluation des compétences

Les séances d'évaluation des compétences pour cet appel de candidatures auront lieu le **7 mars 2020** à Québec, à Montréal, à Rimouski, à Trois-Rivières, à Gatineau, à Sherbrooke, à Rouyn-Noranda, à Sept-Îles et à Jonquière.

Offre d'emploi

Après l'analyse de votre dossier et pour le suivi de votre candidature, nous vous transmettrons, selon le cas, un ou des courriels.

- Dans la semaine du **17 février 2020**, nous vous enverrons un courriel vous informant de la décision sur votre admission au processus de qualification.
- Dans la semaine du **2 mars 2020**, nous vous enverrons, si vous faites partie des personnes présélectionnées, un courriel de convocation à la séance d'évaluation des compétences.

Veillez noter qu'une copie de chacun de ces courriels sera déposée dans votre dossier de candidature en ligne aux mêmes dates. Notez également qu'il n'y aura aucune autre séance d'évaluation des compétences pour cet appel de candidatures.

Comment postuler

Pour postuler, ou pour obtenir de l'information, consultez l'appel de candidatures sur la page Emplois de notre site Internet, au www.revenuquebec.ca/emplois. La période d'inscription est du 6 au 20 janvier 2020.

Programme d'accès à l'égalité en emploi

Revenu Québec applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les personnes handicapées, les autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques à présenter leur candidature. Des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.