

---

## Technicienne ou technicien (relation avec la clientèle)

Nous sommes à la recherche de techniciennes ou de techniciens spécialisés dans le secteur des relations avec la clientèle en vue de pourvoir des emplois réguliers et occasionnels au sein de notre organisation. Les emplois sont offerts dans les villes suivantes : 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 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 à 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 des 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) complété dans tout autre domaine et avoir minimalement une année d'expérience jugée pertinente pour l'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. Les candidats ayant cette compétence pourront, à l'occasion, devoir répondre à des demandes de renseignements de la clientèle anglophone.

### **Habilités requises**

Les personnes titulaires de l'emploi doivent

- 
- aimer le service à la clientèle;
  - avoir des habiletés en communication orale et une facilité à vulgariser 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.

### **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](http://www.revenuquebec.ca/emplois). La période d'inscription est du 14 au 25 janvier 2019.

### **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.