



## Technicienne ou technicien au service à la clientèle

**Notez qu'il s'agit de la réouverture d'une offre d'emploi. Si vous avez déjà postulé à une offre portant le même numéro, vous ne pouvez pas postuler à nouveau.**

Revenu Québec souhaite recruter des techniciennes ou des techniciens au service à la clientèle qui occuperont un emploi régulier ou occasionnel. Nous recrutons au(x) endroit(s) suivant(s) : toutes les régions du Québec. Le lieu de travail sera déterminé en fonction de chaque personne sélectionnée.

Cette offre d'emploi vise à pourvoir des emplois à compter de janvier 2025 dans différents secteurs de l'organisation.

### De nouveaux défis, c'est juste ici!

Travailler chez nous, c'est se réaliser grâce à l'énergie collective. C'est aussi contribuer à bâtir une société plus équitable.

Faites partie de notre équipe et occupez un emploi gratifiant tout en bénéficiant de nombreux avantages, dont les suivants :



Possibilité de télétravail pouvant aller jusqu'à du temps complet



Horaire de travail du lundi au vendredi, de jour seulement



Minimum de quatre semaines de vacances après la première année

## Votre contribution à la mission de Revenu Québec

Les équipes responsables du service à la clientèle jouent un rôle crucial dans la réalisation de la mission de l'organisation et contribuent chaque jour à offrir un service de haute qualité aux contribuables québécois.

En évoluant au sein d'une telle équipe, vous collaborerez avec vos collègues en vue de relever des défis stimulants en matière d'efficacité des services, d'accompagnement de la clientèle et de maximisation de la satisfaction.

Vous aimez communiquer avec des personnes dans le but de leur venir en aide? Nos équipes responsables du service à la clientèle accompagnent les contribuables afin de les aider à remplir leurs obligations fiscales. Votre souci d'offrir le meilleur service possible à la population guidera votre travail au quotidien.

## Votre quotidien à Revenu Québec

En tant que technicienne ou technicien au service à la clientèle, vous devrez réaliser les tâches suivantes, selon votre secteur d'activité :

### Relations avec la clientèle

- Répondre, par téléphone, à diverses demandes de renseignements de nature fiscale.
- Effectuer des recherches documentaires relatives à ces demandes dans différents systèmes informatiques.
- Offrir un soutien et un accompagnement à différentes clientèles relativement à la résolution de problèmes techniques et à l'utilisation des divers services en ligne que nous offrons.

### Recouvrement fiscal

- Communiquer par téléphone avec les débiteurs et leurs représentants afin de trouver des solutions équitables permettant le règlement des dossiers de recouvrement de créances et la conclusion d'ententes de paiement.
- Effectuer des recherches et analyser des documents, des budgets et des états financiers en vue de négocier des ententes de paiement.

## Programmes sociofiscaux

- Renseigner les bénéficiaires des différents programmes sociofiscaux que nous administrons sur, entre autres, leur admissibilité à ces programmes, la façon de calculer les versements auxquels elles ou ils ont droit et la marche à suivre si leur situation change.
- Assurer le traitement des demandes relatives aux programmes et, ainsi, permettre aux bénéficiaires de recevoir les versements auxquels elles ou ils ont droit.
- Assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et les parents gardiens.

En prime, vous aurez l'occasion de vous épanouir professionnellement grâce au soutien d'équipes expérimentées qui auront à cœur votre réussite et votre avancement.

## Les prérequis

Pour vous joindre à notre équipe, vous devez

- être dans **l'une** des situations suivantes :
  - vous êtes titulaire d'un diplôme d'études collégiales ou êtes en voie de terminer votre dernière année d'études dans l'un des domaines suivants ou dans tout autre domaine jugé pertinent :
    - techniques de comptabilité et de gestion,
    - techniques de gestion de commerces,
    - techniques de services financiers et d'assurances,
    - techniques juridiques,
    - techniques administratives,
    - techniques de bureautique;
  - vous êtes titulaire d'un diplôme d'études collégiales (formation technique) dans tout autre domaine et avez minimalement une année d'expérience jugée pertinente,



- vous n'êtes pas titulaire d'un tel diplôme, mais vous êtes en mesure de compenser la scolarité manquante par de l'expérience pertinente (pour certains postes, selon le secteur d'activité, chaque année de scolarité manquante peut être compensée par une ou deux années d'expérience jugée pertinente selon les attributions de la classe d'emploi et le niveau de l'emploi pour lequel vous postulez);
- avoir le statut de citoyen canadien ou celui de résident permanent, ou encore être titulaire d'un permis de travail valide au Canada.

Les éléments suivants pourraient être considérés comme des atouts :

- détenir de l'expérience dans les domaines du service à la clientèle et de la téléphonie;
- avoir une connaissance de l'anglais (les personnes occupant certains postes pourraient, à l'occasion, recevoir des demandes de la clientèle anglophone).

## Vos qualités professionnelles

Ce poste vous plaira si vous

- avez de la facilité à communiquer à l'oral et à vulgariser l'information;
- possédez une bonne capacité d'analyse;
- démontrez un bel esprit de collaboration;
- faites preuve d'autonomie;
- avez le sens de l'organisation;
- maîtrisez rapidement les logiciels et les systèmes informatiques que vous devez utiliser.

## Salaire

Le salaire sera déterminé à la suite d'une analyse de vos expériences de travail pertinentes et de votre formation. Il est donc important d'inscrire toutes ces informations dans votre dossier en ligne et votre curriculum vitae.

Notez que l'échelle salariale peut varier selon votre secteur d'activité, comme suit :

- Dans le cas des emplois en relations avec la clientèle et les programmes sociofiscaux, le salaire annuel, calculé sur une base de 35 heures par semaine, varie de 43 448 \$ à 64 663 \$.
- Dans le cas des emplois en recouvrement fiscal, le salaire annuel, calculé sur une base de 35 heures par semaine, varie de 44 215 \$ à 67 354 \$.

## Comment postuler

Pour postuler, ou pour obtenir de l'information, consultez l'offre d'emploi sur la page Emplois de notre site Internet, [www.revenuquebec.ca/emplois](http://www.revenuquebec.ca/emplois). L'affichage prend fin le 6 janvier 2025.

## 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.