



Ville de Beaconsfield
Direction des Ressources humaines

COL BLANC

Description d'emploi

Titre	Code	Groupe de traitement
AGENT(E) DE PERCEPTION ET DE SERVICE À LA CLIENTÈLE	706312	6
Direction	Type d'emploi	Numéro(s) de poste(s)
Finances et Trésorerie	Annexe A	2004 et 2006

NATURE DE L'EMPLOI

Sous l'autorité du « Coordonnateur(trice) aux revenus », le titulaire assure le service à la clientèle en regard aux diverses activités de la Ville de Beaconsfield. Il effectue toutes les opérations relatives à la perception des revenus de la Ville. Il agit comme personne-ressource pour les résidents et contribuables, doit transmettre de l'information sur la taxation, sur les lois et règlements, les modalités de paiement, les services fournis par la Ville, etc. Il fournit les renseignements requis par les gens de l'interne et de l'externe.

EXEMPLES DES TÂCHES ACCOMPLIES

1. Accueille les visiteurs avec courtoisie, les informe s'il y a lieu, et/ou les dirige vers les services et les personnes concernées. Reçoit et répartit les communications téléphoniques et donne suite aux demandes de renseignements;
2. Vérifie quotidiennement auprès des autres services de la Ville, les dossiers du jour afin d'être en mesure de répondre adéquatement aux interrogations de la clientèle ou de diriger les appels vers les bons intervenants;
3. Répond à toutes les demandes d'information qui relèvent de sa responsabilité soit par écrit, au téléphone ou au comptoir. Communique avec la clientèle afin d'obtenir des précisions ou pour fournir divers renseignements au sujet de leur compte ainsi que des lois et règlements régissant ces comptes ou autres redevances. Renseigne les notaires sur les soldes de taxes dus et sur la démarcation de la consommation d'eau à une date donnée;
4. Encaisse différentes sommes d'argent et prépare et balance le dépôt quotidien. Perçoit les différents versements des comptes de taxes tout en répondant aux questions des clients;
5. En l'absence de l'agent comptabilité et facturation, vérifie, analyse et assure un suivi de tous les certificats d'évaluation transmis par la Ville de Montréal et autres documents permettant l'imposition et concilie les sommaires du rôle. S'assure du traitement de ceux-ci au système informatique;
6. Assure la tenue à jour de différents dossiers tels que : licences de chiens, autorisations pour ventes de garage, subvention aux personnes âgées (billets d'autobus), etc. et assure quotidiennement le classement approprié des divers documents;
7. Produit différents documents et rapports selon des échéanciers divers à la demande de son supérieur.
8. Traite le courrier entrant et affranchit le courrier sortant et en assure la distribution;
9. Utilise, au besoin, différents appareils de bureautique pour accomplir certaines tâches, tout en ayant recours à la programmation appropriée. S'assure de l'actualisation de ses connaissances, de la mise à jour des outils mis à sa disposition et la disponibilité des documents d'information à la clientèle;



Ville de Beaconsfield
Direction des Ressources humaines

COL BLANC

Description d'emploi

Titre		Code	Groupe de traitement
AGENT(E) DE PERCEPTION ET DE SERVICE À LA CLIENTÈLE		706312	6
Direction	Type d'emploi	Numéro(s) de poste(s)	
Finances et Trésorerie	Annexe A	2004 et 2006	

10. Agit à titre de commissaire à l'assermentation;

11. Effectue toute autre tâche connexe.

La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être effectuées par le(s) titulaire(s) de l'emploi.

LATITUDE D'ACTION

Le travail s'accomplit sous surveillance générale, suivant des instructions et des directives généralement complètes. Le travail est contrôlé occasionnellement pendant la réalisation et vérifié régulièrement. Les problèmes inhabituels ou complexes sont soumis au supérieur immédiat.

INSTRUCTION ET EXPÉRIENCE REQUISES

Instruction : Détenir un diplôme de secondaire V.



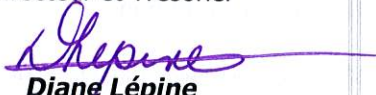

Expérience : Requiert une (1) année d'expérience dans un travail permettant de se familiariser avec le domaine de l'emploi.

QUALITÉS REQUISES

Connaissances : du français et de l'anglais, parlé et écrit;
des techniques de travail de bureau;
être familier avec l'environnement Microsoft Office

Habilités ou aptitudes : À faire preuve de tact et de courtoisie;
À effectuer des calculs simples;
À analyser documents et événements;
À faire preuve d'initiative et de jugement;
À rédiger des rapports clairs et concis

Vu et approuvé

 Robert Lacroix Directeur et Trésorier	Date de signature	 Ginette Delmaire Présidente
 Diane Lépine Directrice, Ressources humaines		 Éric Gagnon Conseiller syndical



Fiche d'évaluation d'emploi

EMPLOI: Agent(e) de perception et de service à la clientèle / 706312

	Facteur	Cote	Pointage	Groupe
1	Formation	A	60	
	Points additionnels		0	
2	Expérience	B	60	
3	Latitude d'action et initiative	C	50	
4	Conséquences des erreurs et imprécisions	C	65	
5	Communications	C	60	
6	Surveillance d'employés	A	15	
7	Complexité, jugement et difficultés	C	60	
8	Exigences physiques et mentales	C	60	
9	Conditions de travail	C	25	
	Points additionnels		0	
TOTAL			455	6


Diane Lépine, directrice ressources humaines


Ginette Delmaire, présidente, Syndicat des cols blancs de Beaconsfield

