**DESCRIPTION DE TRAVAIL**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titre du poste****Agent de littératie financière** | **Date d’entrée en vigueur**23 juin 2015      |
| **Titre du poste du ou de la superviseur(e)**Directeur ou directrice général(e) |
|  |
| **DÉCLARATION DE L’EMPLOYÉ(E) :** |
| **J’ai eu l’occasion de lire et commenter le contenu de cette description de travail.** |
|       |  |       |
| **Nom de l’employé(e)** | **Signature de l’employé(e)** | **Date** |
| **DÉCLARATION DU OU DE LA SUPERVISEUR(E) :** |
| **La présente constitue une description fidèle des activités et des exigences liées au poste.** |
|       |  |       |
| **Nom du ou de la superviseur(e)** | **Signature du ou de la superviseur(e)** | **Date** |
| **RÉSULTATS AXÉS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE** |
| Responsable de l’accueil de la clientèle, des services d’impôts et de certaines tâches administratives du Centre EBO conformément au mandat et aux objectifs de l’organisme. |
| **ACTIVITÉS PRINCIPALES** |
| * Accueillir et faire l’aiguillage interne de la clientèle.
* Rédiger le cahier de compétences en matière de services d’impôt
* Appuyer l’organisation la logistique des services d’impôts.
* Faire de la recherche ponctuelle pour les conseillers budgétaires
* Effectuer des tâches d’appui liées au bon fonctionnement du Centre EBO
 |
| **TÂCHES SPÉCIFIQUES** |
| * **Accueil et aiguillage interne de la clientèle**

 ○ En collaboration avec les autres membres de l’équipe, recevoir les appels des clients, fournir l’information demandée ou les acheminer vers le service approprié; ○ Accueillir les client(e)s et leur expliquer la procédure à suivre et les diriger vers les services demandés ou appropriés;  **Cahier de compétences :****En collaboration avec la coordonnatrice des services d’impôt, mettre à jour le cahier de compétences en matière d’impôt*** **Logistique des services d’impôts**
* Rencontrer les personnes en cas individuels d’impôt;
* Appuyer la coordination des tâches des bénévoles reliées aux cas individuels d’impôts et vérifier leurs disponibilités;
* Rencontrer les client(e)s qui se présentent aux services d’impôts, évaluer leur situation fiscale, leur expliquer la procédure à suivre et les diriger vers le ou la bénévole appropriée selon leur situation.
* Communiquer avec les bénévoles pour connaître leurs disponibilités;
* S’assurer que l’équipement informatique, les locaux et le matériel nécessaire pour offrir les services d’impôts sont disponibles selon les besoins;

  **● Recherche** Appuyer les conseillers budgétaires dans leurs recherches sur internet * **Appui à l’organisme**
* Mettre à jour les listes de membres, les listes d’envoi et de média, les tableaux d’affichage, les répertoires et les tableaux;
* Enregistrer et distribuer le courrier entrant et sortant;
* Participer à la préparation de rapports divers;
* Remplir et compiler les divers formulaires;
* Offrir du soutien aux autres collègues de travail;
 |
| 1. **HABILETÉS ET CONNAISSANCES**
 |
| Le travail nécessite les connaissances suivantes :* Connaissance approfondie du français et de l’anglais;
* Connaissance de la problématique de l’endettement et de la pauvreté;
* Connaissance approfondie du réseau des services communautaires d’Ottawa et de diverses communautés francophones;
* Connaissance de Windows, de l’Internet et de logiciels incluant les chiffriers électroniques, les bases de données, le traitement de texte, la production de graphiques et de l’Internet;
* Connaissances des méthodes et techniques liées à l’administration d’un organisme
* Bonne maîtrise de situations d’urgences.
* Avoir étudié lors du dernier semestre scolaire et prévoir un retour aux études en septembre
* Expérience dans l’accueil de clients et de clientes de services communautaires;
* Expérience de l’ouverture et de la gestion de dossiers de clients et de clientes;
* Expérience de la préparation de procès-verbaux et de contrats, de la préparation de statistiques simples et de la mise à jour de listes et de tableaux;
* Expérience de l’organisation de réunions et d’autres événements publics (par exemple : réunions du conseil d’administration et des comités;
* Aptitude à répondre à la clientèle en crise et à la diriger vers les services internes nécessaires;
* Aptitude à gérer plusieurs demandes simultanément;
* Aptitude à respecter la confidentialité;
* Aptitudes pour les relations interpersonnelles;
* Autonomie, initiative et sens de l’organisation;
* Fiabilité.
 |
| 1. **RESPONSABILITÉ**
 |
|  |
| **Ressources humaines** |
| Aucune |
| **Ressources financières** |
| Aucune |
| **Ressources techniques** |
| Responsabilité de l’équipement informatique, des locaux, des fournitures et des équipements de bureau ainsi que du matériel de référence mis à sa disposition pour exécuter son travail. Responsabilité de la sécurité physique des personnes et de la protection du matériel confidentiel.Protection des renseignements confidentielsL’employé doit protéger le caractère confidentiel de tous les renseignements obtenus de la clientèle ou d’autrui concernant le client ou sa famille durant la relation professionnelle avec l’organisme. |
| 1. **CONDITIONS DE TRAVAIL**
 |
|  |
| **Environnement de travail physique** |
| Le travail est exécuté dans un environnement normal de bureau. |
| **Environnement de travail psychologique** |
| Exposition quotidienne à des demandes d’informations et/ou de conseils, simultanés et urgents, provenant de clients qui sont en situation de crise ou vivant des situations stressantes. Exposition quotidienne à des négociations avec leurs créanciers afin d’améliorer leur situation financière et leur qualité de vie. L’environnement de travail peut causer du stress psychologique.**\\HUB\Data\DIRECTRICE\travail\description de tâches\2017\DT Projet d'été.docx** |