

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

DESCRIPTION DE FONCTION

1. TITRE : Préposé(e) au service à la clientèle

DATE : 23-06-2004

CLASSE : 10

2. SOMMAIRE DE LA FONCTION :

Sous la direction du supérieur immédiat, cette personne accueille, dirige la clientèle et lui transmet des renseignements ainsi que de la documentation relative aux différents services offerts. Assume diverses tâches de gestion du dossier étudiant en lien avec les processus d'admission, d'inscription et le suivi de dossier des étudiants internationaux. Prépare et authentifie divers documents officiels et effectue les tâches de secrétariat liées aux activités de son secteur.

3. TÂCHES ET RESPONSABILITÉS PRINCIPALES :

1. Répond à toute demande de renseignements au comptoir, au téléphone ou par voie électronique sur divers sujets tels que : les programmes d'études, le règlement des études, les processus d'admission et d'inscription, les programmes d'échanges étudiants, les droits de scolarité, le statut de résident du Québec, les activités de l'Université, les services offerts à la communauté universitaire, etc. À cet effet, indique verbalement ou par écrit, la procédure à suivre ou les démarches à effectuer et dirige les personnes vers le service concerné.
2. Solutionne, après avoir effectué des recherches auprès des unités administratives concernées, les problèmes soumis par les étudiants relativement à leur dossier. Assiste les étudiants dans l'utilisation des services en ligne.
3. Procède à l'inscription des étudiants libres et assure le suivi des demandes de modification au dossier de l'étudiant (modification de choix de cours après les dates limites, abandon avec ou sans remboursement, restriction à la poursuite des études), conformément aux régimes des études et aux procédures établies.
4. Supporte les étudiants internationaux dans les domaines relatifs à l'immigration et à la couverture d'assurance. Voit au respect des règles et procédures dans ces domaines et s'assure des suivis administratifs.
5. Produit et vérifie les listes officielles des étudiants inscrits. Communique avec les personnes concernées (professeur, étudiant) et apporte si il y a lieu les corrections appropriées.

6. Prépare et authentifie divers documents officiels tels que : attestations de fréquentation scolaire, relevés de notes, relevés de notes étrangers et relevés d'impôt. Remplit et signe des formulaires provenant d'organismes extérieurs tels que la Régie des rentes du Québec et les gouvernements étrangers.
7. Supporte les unités administratives dans la gestion du dossier étudiant.
8. Procède à la saisie des données relatives au dossier informatisé de l'étudiant. Effectue le classement des documents selon le système de classement en vigueur et procède aux opérations relatives à la conservation des dossiers selon le calendrier de conservation des documents..
9. Émet et valide, selon les règles établies, les cartes étudiantes à chaque trimestre ainsi que les cartes d'employés.
10. Participe à la préparation de recueils contenant des réponses aux principales interrogations de la clientèle et collabore à l'entraînement des nouveaux préposés au service à la clientèle.
11. Prépare et expédie divers documents et formulaires (trousses d'admission, guide, dépliants, etc.). Collabore à la révision de formulaires administratifs.
12. Perçoit les frais encourus pour les différents services offerts au bureau du registraire; prépare les dépôts et les achemine au Service des finances.
13. Rédige la correspondance d'ordre courant; compile des données diverses; prépare et dactylographie divers documents tels que lettres, listes, rapports, formulaires administratifs et tableaux statistiques.
14. Tient l'agenda de la personne responsable du service à la clientèle, la supporte dans l'organisation matérielle de session d'information et de réunion.
15. Ouvre, trie et distribue le courrier.
16. Voit à l'application du respect des règles de confidentialité en vigueur.
17. Utilise des appareils de bureau tels que terminal, micro-ordinateur, calculatrice, photocopieur et télécopieur.
18. Accomplit temporairement les tâches d'un poste connexe ou inférieur lorsque requis.
19. 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 une personne salariée occupant ce poste. Cependant, les tâches et responsabilités non énumérées ne doivent pas avoir d'effet sur la classe.

4. QUALIFICATIONS REQUISES :

1. Scolarité : Diplôme d'études secondaires ou scolarité équivalente
2. Expérience : Trois (3) années d'expérience
3. Autres : Bonne connaissance du français
Connaissance de logiciels de bureautique