

Library

Date: 20000623

Dossiers: 166-2-28628
166-2-29291

Référence: 2000 CRTFP 59



Loi sur les relations de travail
dans la fonction publique

Devant la Commission des relations
de travail dans la fonction publique

ENTRE

DEBORAH JAREMY ET AUTRES,
ROBERT CURRINGTON ET AUTRES

fonctionnaires s'estimant lésés

et

LE CONSEIL DU TRÉSOR
(Revenu Canada - Accise, Douanes et Impôt)

employeur

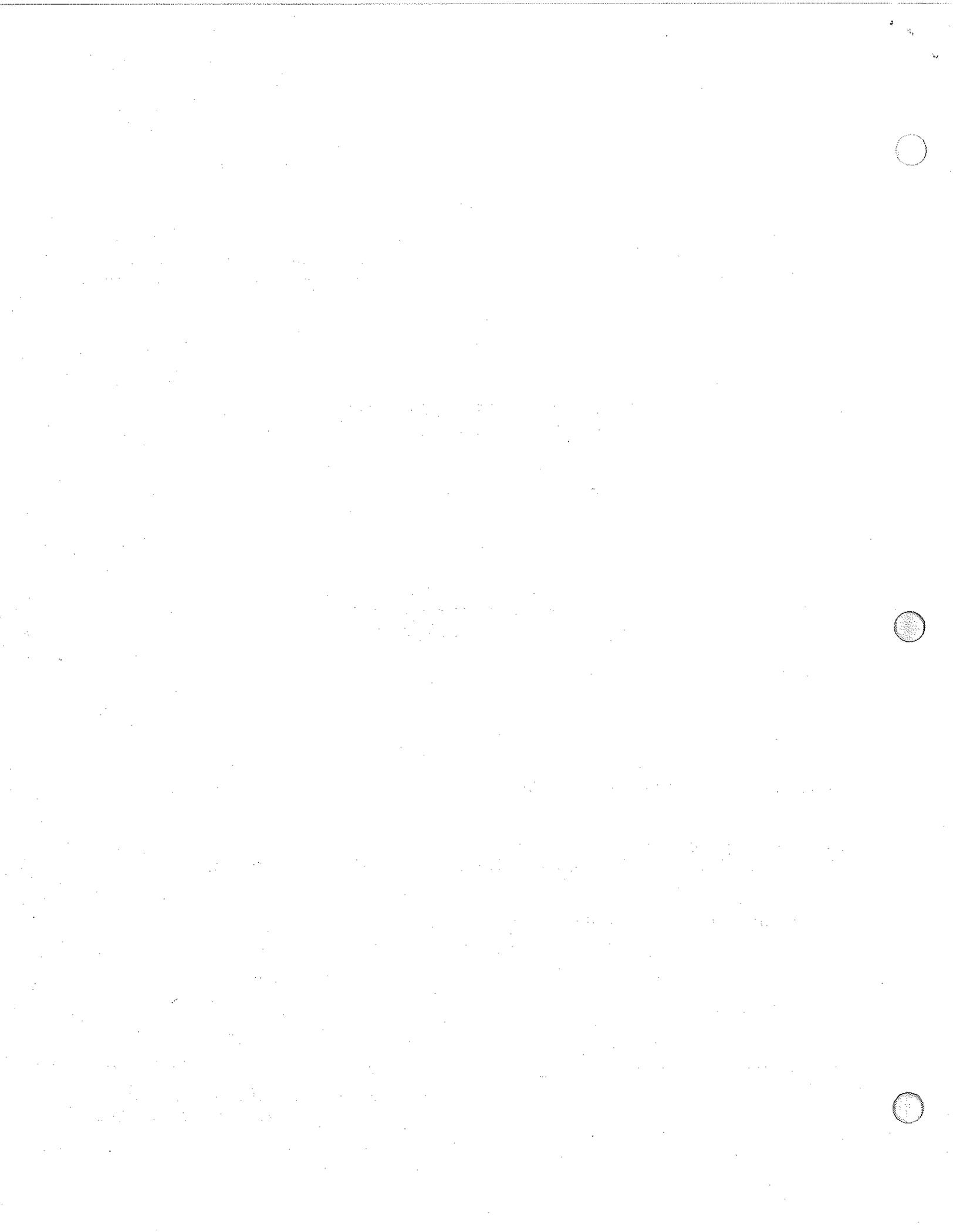
Devant : Philip Chodos, vice-président

*Pour les fonctionnaires
s'estimant lésés :* Barry Done, Alliance de la Fonction publique du Canada

Pour l'employeur : Caroline Engmann, avocate



Affaire entendue à Hamilton (Ontario),
les 8 et 9 mars 2000.



DÉCISION

[1] L'audition en arbitrage des deux griefs collectifs en cause (le premier, intitulé *Jaremy et autres*, a été présenté le 26 mars 1996 et le second, intitulé *Currington et autres*, le 20 novembre 1996) avait été reportée à la demande des parties afin de leur donner l'occasion de régler les points litigieux par la voie de la médiation. Toutefois, en décembre 1999, la Commission a été avisée que les efforts des parties avaient échoué; la tenue de la présente audience s'imposait donc.

[2] Les griefs sont issus d'une série de faits identiques et portent sur le même litige, à savoir si l'employeur a remis aux fonctionnaires s'estimant lésés « un exposé complet et courant de [leurs] fonctions et responsabilités », comme le prévoit l'article M-32 de la Convention cadre conclue entre l'Alliance de la Fonction publique du Canada et le Conseil du Trésor. Cet article est reproduit ci-dessous :

M-32.01 Sur demande écrite, l'employé-e reçoit un exposé complet et courant de ses fonctions et responsabilités, y compris le niveau de classification du poste et, le cas échéant, la cote numérique attribuée par facteur à son poste, ainsi qu'un organigramme décrivant le classement de son poste dans l'organisation.

[3] Par suite, notamment, des préoccupations soulevées par les fonctionnaires s'estimant lésés, trois versions de la description de travail ont été préparées, la plus récente ayant été remise aux fonctionnaires le 19 janvier 1999 (les descriptions de travail portent le numéro PM-0729). De plus, la description de travail a fait l'objet d'un grief de classification daté du 20 novembre 1996 ainsi que d'un grief distinct concernant la rémunération, daté du 26 mars 1996. Les fonctionnaires sont toujours insatisfaits du contenu de la description de travail, pour les raisons exposées ci-après. La présente décision porte sur la dernière version de cette description, qui constitue la pièce G-4.

[4] M^{me} Deborah Jaremy travaille au Centre fiscal de Hamilton en qualité d'agente chargée de l'exécution des retenues à la source et des recouvrements; elle est classifiée PM-1. Elle a commencé à travailler pour Revenu Canada en 1973 en qualité de CR-2 et elle travaille au ministère de façon ininterrompue depuis 1989. Lors de son témoignage, M^{me} Jaremy a passé la pièce G-4 en revue de façon détaillée, en relevant ce qu'elle considère comme des inexactitudes dans les descriptions des fonctions et responsabilités des fonctionnaires s'estimant lésés. Par souci de commodité, la pièce G-4 est reproduite en annexe de la présente décision.

[5] M^{me} Jaremy a soutenu que la rubrique « RÉSULTATS AXÉS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE » de la description ne précise pas que les fonctionnaires s'occupent en réalité de la comptabilité financière et des comptes de fiducie. M. David Woodford est l'actuel directeur adjoint du Bureau des services fiscaux de St. Catharines; il était auparavant directeur adjoint du bureau de Hamilton. À titre de directeur adjoint, il est chargé de l'administration générale de la division et dirige de sept à neuf chefs d'équipe qui relèvent directement de lui; chaque chef d'équipe est responsable du travail de plusieurs agents des recouvrements et examinateurs de fiducie, entre autres. Selon M. Woodford, les mesures de recouvrement des comptes dont il est question à la rubrique « RÉSULTATS AXÉS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE » englobent tous les comptes, y compris les comptes T-1 des particuliers, les comptes T-2 des sociétés ainsi que les retenues à la source selon le système PAYDAC. D'après M. Woodford, les comptes sont reçus au bureau selon un code alphabétique, puis sont transmis à l'agent des recouvrements chargé de cette partie de l'alphabet; si le compte est quelque peu complexe, suivant des paramètres indiqués dans un manuel, il est transmis à un PM-2; s'il est vraiment complexe, il est confié à un PM-3, à qui il incombe d'effectuer le recouvrement.

[6] M^{me} Jaremy a également contesté un certain nombre de fonctions décrites à la rubrique « ACTIVITÉS PRINCIPALES ». Elle a fait remarquer que les PM-1 peuvent, sans avoir à en référer, imposer des pénalités allant jusqu'à 1 000 \$ et recommander leur imposition lorsque le montant est supérieur à 1 000 \$; or, selon la description de travail, les agents recommandent seulement l'élimination ou la diminution des pénalités; il n'est pas précisé qu'ils peuvent en modifier le montant. Dans son témoignage, M. Woodford s'est reporté à un document intitulé [traduction] « TABLEAUX DES RECOMMANDATIONS/AUTORISATIONS » qui est utilisé au Bureau des services fiscaux de Hamilton (pièce E-3); d'après lui, les agents locaux ne peuvent réviser le montant indiqué, mais seulement le réduire suivant l'évaluation du risque faite par la direction.

[7] M^{me} Jaremy a également souligné que l'activité principale consistant à « Examiner les comptes [...] des clients [...] » ne tient pas compte du fait que les agents préparent et approuvent les cotisations de moins de 1 000 \$ et qu'ils peuvent transférer n'importe quelle somme. M. Woodford a mentionné la pièce E-4, un document résumant la réponse de la direction au grief *Currington et autres*, selon la direction, le premier paragraphe de la rubrique « Interaction », qui prévoit que les

agents doivent « discuter avec les clients [...] des plaintes, [...] afin de rendre des décisions justes et uniformes [...] », répond à cette préoccupation des fonctionnaires s'estimant lésés.

[8] M^{me} Jaremy a maintenu que nulle part dans la liste des fonctions énumérées à la rubrique « ACTIVITÉS PRINCIPALES » il n'est indiqué que les agents prennent des mesures afin d'entamer des procédures de saisie — quoiqu'il y soit fait allusion à la rubrique « Effort de réflexion », a-t-elle reconnu. Elle a soutenu que la description de travail ne dit rien au sujet du pouvoir des agents d'annuler les saisies. M. Woodford a fait valoir que les termes « prendre des mesures de recouvrement » englobent toutes les responsabilités des agents en matière de saisie, point qui est confirmé à la rubrique « Effort de réflexion », où l'on peut lire : « [...] engager des poursuites judiciaires pour recouvrer un compte [...] ».

[9] M^{me} Jaremy a également énuméré un certain nombre de responsabilités qui, a-t-elle maintenu, ne sont pas mentionnées dans la description de travail des fonctionnaires s'estimant lésés. Elle a aussi invoqué la pièce G-6, intitulée [traduction] « RETENUES À LA SOURCE - PAYDAC », aux termes de laquelle des lignes directrices en vigueur depuis le 20 juin 1995 prévoient notamment que les agents ont le pouvoir discrétionnaire de réduire les cotisations de moins de 1 000 \$. Elle a également contesté le fait qu'il ne soit nullement fait mention sous « Application et exécution », ni ailleurs dans la description de travail, de leurs responsabilités concernant l'impôt sur le revenu des particuliers. Elle a également fait remarquer qu'il arrive de temps à autre aux agents de devoir établir des T-4 en fonction des renseignements fournis par un employé lorsque l'employeur est introuvable. Cette fonction n'est mentionnée qu'indirectement à la rubrique « ACTIVITÉS PRINCIPALES » par les termes « [...] régler les plaintes, [...] ». En outre, d'après M^{me} Jaremy, le rôle des agents concernant l'application et l'exécution des retenues au titre du Régime de pensions du Canada et de l'Assurance-emploi n'est pas mentionné; c'est-à-dire, lorsque les retenues ne sont pas effectuées comme il se doit, les agents sont alertés et communiquent avec l'employeur. Si le compte indique que le contribuable est redevable d'une dette, ils en soustraient le montant des crédits qui peuvent exister par ailleurs; tout en convenant que cette fonction pourrait être comprise dans « rapprocher les comptes » dans les comptes, M^{me} Jaremy affirme qu'elle n'est pas indiquée en toutes lettres dans la description de travail.

[10] La fonctionnaire a également fait valoir que le contrôle de la qualité est dévolu aux agents du fait que le nom des PM-1 est inscrit sur le compte; en cas d'erreur commise par quelqu'un d'autre, c'est à eux qu'on s'adresse. En outre, selon M^{me} Jaremy, les PM-2 et les PM-3 demandent aux fonctionnaires s'estimant lésés d'inscrire les changements d'ordre financier au compte; en fait, les agents doivent approuver les chiffres transcrits par des fonctionnaires de niveaux supérieurs (voir la pièce G-5). M^{me} Jaremy a également maintenu qu'il n'existe plus de paramètres précisant à qui il incombe de recouvrer les comptes; les PM-1 doivent exercer leur jugement afin de déterminer si un compte est suffisamment complexe pour devoir être transféré à des fonctionnaires de niveaux supérieurs. Enfin, M^{me} Jaremy a soutenu que les agents doivent connaître une grande variété de systèmes informatiques, encore plus que les agents des recouvrements ou les agents de la revue et du contrôle.

[11] En contre-interrogatoire, M^{me} Jaremy a convenu que « prendre des mesures de recouvrement » peut englober des procédures de saisie. Elle a maintenu qu'il existe une distinction entre la prise de mesures judiciaires et l'annulation d'une saisie, qui est une autre procédure. Elle a aussi souligné que les termes « Assurer la liaison avec les agents d'autres secteurs [...] », à la rubrique « FACTEURS ET ÉLÉMENTS », signifient assurer la liaison concernant ses propres comptes et non ceux d'autres fonctionnaires, même si les PM-2 et les PM-3 demandent régulièrement aux agents de revoir les comptes d'autres agents. D'après elle, l'expression « rapprocher [les comptes] » ne rend pas entièrement compte de ce que les agents font.

[12] M^{me} Jaremy a reconnu ne pas avoir contesté le contenu de la pièce G-4; elle a fait remarquer que la pièce G-5, préparée par les fonctionnaires s'estimant lésés et intitulée [traduction] « À AJOUTER À LA DESCRIPTION DE TRAVAIL PM729 », est une comparaison des trois descriptions de travail, y compris la pièce G-4; elle a convenu que le grief daté du 23 février 1999 traitait de la question de la classification des tâches décrites à la pièce G-4. En outre, les griefs présentés le 20 avril 1999, portant sur la date d'entrée en vigueur de la description de travail constituant la pièce G-4, ont été réglés. M^{me} Jaremy a aussi maintenu qu'alors qu'il lui revient de décider s'il y a lieu d'imposer ou d'annuler une saisie, ce n'est pas indiqué dans les « ACTIVITÉS PRINCIPALES ».

[13] Dans son témoignage au nom de l'employeur, M. Woodford a indiqué que la description de travail 729 a été appliquée à l'échelle nationale; depuis la rédaction de

la première description de travail, le ministère a fait l'objet d'un regroupement, lequel a inclus la prise en charge des comptes de T.P.S. ; le nouveau titre du poste tient compte de ce changement. M. Woodford a indiqué que, après avoir examiné les modifications que les fonctionnaires s'estimant lésés avaient réclamées, la direction a déterminé que ces modifications avaient déjà été incorporées dans la description de travail ou qu'elles ne correspondaient pas aux tâches de ces derniers, sauf pour l'approbation des mesures de saisie, qui est maintenant rendue par le verbe « entreprendre », ajouté à « déterminer » et « recommander » (des mesures judiciaires).

[14] M. Woodford a aussi maintenu que les fonctionnaires s'estimant lésés ne sont pas chargés de l'application et de l'exécution des comptes T1 (particuliers) et T2 (sociétés); cette fonction est plutôt dévolue à la Division de la vérification et de l'exécution. Il a également affirmé que les fonctionnaires ne sont pas chargés d'examiner les livres et les dossiers; cette fonction est accomplie par des examinateurs de fiducie de niveau PM-2. Les fonctionnaires reçoivent effectivement les plaintes des clients, comme l'indique la pièce G-4 : « [...] régler les plaintes [...] ». En ce qui concerne la question de l'application et de l'exécution de certains programmes tels le Programme fédéral pour l'embauche de jeunes travailleurs et la vérification des retenues à la source selon le système PAYDAC, M. Woodford a fait remarquer que ces questions sont englobées dans l'activité principale « Examiner les comptes [...] des clients » et « [...] éliminer les écarts dans les comptes ». Il a également affirmé que les PM-1 ne vérifient pas le travail d'autres fonctionnaires; si l'ordinateur relève une erreur, l'agent est alerté et le dossier s'ajoute à sa charge de travail courante. Il a expliqué que, par « éliminer les écarts dans les comptes », on entend qu'il faut déterminer l'origine de l'écart et prendre les mesures nécessaires pour l'éliminer, c'est-à-dire imposer, annuler ou transférer le montant; en fait, cette fonction comprend un vaste éventail d'activités. M. Woodford a également fait remarquer qu'il existe des procédures écrites énonçant les lignes directrices à suivre pour renvoyer les comptes complexes à des agents de niveau supérieur (pièce E-5). Il a également signalé que le dernier paragraphe de la rubrique « ACTIVITÉS PRINCIPALES », soit « Déterminer les comptes qui nécessitent une enquête plus poussée [...] », porte sur cette responsabilité. En ce qui concerne les divers systèmes informatiques et les diverses procédures, il a renvoyé à la rubrique « Connaissances et habiletés », où l'on exige une « Connaissance de l'organisation et des composantes du ministère, de ses systèmes, ses politiques [...] ».

[15] En contre-interrogatoire, M. Woodford a fait remarquer qu'étant donné que la description de travail 729 est générique et d'application nationale, il n'est pas autorisé à la modifier. Il a également insisté sur le fait qu'on ne demande pas aux PM-1 de reconstituer les feuilles de paye, en fait, on leur a expressément interdit de le faire. Il a également maintenu que la correction des erreurs fait partie de la charge de travail normale et qu'elle est englobée dans la tâche « éliminer les écarts » dans les comptes.

[16] Une des fonctionnaires s'estimant lésés, M^{me} Nancy Spicer, agente chargée de l'observation des fiducies et des recouvrements, a témoigné en réfutation. Dans le cas des fiducies, a-t-elle affirmé, en vue de déterminer exactement où se trouve l'argent devant être gardé en fiducie, elle doit examiner des déclarations d'impôts sur le revenu telles que les T1 et les T2. Elle a également maintenu qu'elle doit reconstituer les feuilles de paye lorsque les employés ne peuvent pas trouver leur employeur; les seuls renseignements dont elle dispose pourraient être les talons de chèque de paye. Les agents doivent en fait établir des feuillets T-4; à son avis, cette responsabilité ne figure pas au paragraphe « Examiner les comptes et les opérations antérieures des clients [...] ». Elle a convenu par contre que la pièce G-4 (description de travail) tient compte des questions touchant les non-résidents et qu'il existe une autorisation préalable de la direction pour l'octroi de remboursements et de crédits jusqu'à concurrence de 1 000 \$.

[17] En contre-interrogatoire, M^{me} Spicer a reconnu que l'expression « régler les plaintes » peut englober la reconstitution des feuilles de paye.

Argumentations

[18] Le représentant des fonctionnaires s'estimant lésés soutient que l'employeur n'a pas respecté son obligation de fournir une description de travail complète et courante. M. Done soutient que, bien que l'employeur ait essayé, par le truchement de trois descriptions de travail, de se conformer à cette responsabilité, il ne l'a pas fait. L'employeur décrit les activités principales d'une façon tellement succincte qu'il enfreint l'obligation de fournir une description complète des fonctions à accomplir.

[19] M. Done soutient que les fonctionnaires font valoir depuis mars 1996 qu'ils n'ont pas reçu, à ce jour, une description de travail complète. Ils sont toujours insatisfaits de leur actuelle description de travail, et l'employeur en a été avisé.

[20] L'avocate de l'employeur convient que la question consiste à déterminer si l'employeur a fourni un exposé complet et courant des fonctions. D'après M^e Engmann, pour répondre à cette question, il faut se demander si la description de travail 729 est suffisamment générale pour englober les fonctions exercées par les titulaires de ce poste. À son avis, la preuve dicte une réponse affirmative. Elle soutient qu'il faut éviter d'être trop rigide dans le cas d'une description de travail nationale; à l'appui de cette thèse, elle renvoie aux décisions de la Commission dans les affaires *Fedun* (dossiers de la Commission 166-2-28278 à 28288) et *Taylor* (dossier de la commission 166-2-20396).

[21] M^e Engmann soutient également que la question des mesures prises par les fonctionnaires s'estimant lésés concernant l'approbation des remboursements et des crédits jusqu'à concurrence de 1 000 \$ n'est pas en litige étant donné que M^{me} Spicer a admis que la direction avait approuvé au préalable la prise de ces mesures. L'avocate maintient également que la preuve a clairement démontré que la rubrique « ACTIVITÉS PRINCIPALES » englobe les mesures prises par les fonctionnaires en matière de saisie. En fait, l'employeur a répondu à toutes les préoccupations soulevées par les fonctionnaires, comme on peut le lire à la pièce E-4.

[22] Subsidiairement, l'avocate soutient que l'arbitre n'a pas compétence pour se prononcer sur la plus récente description de travail, c'est-à-dire la pièce G-4, étant donné que les fonctionnaires s'estimant lésés n'ont jamais présenté de grief au sujet de son contenu.

Motifs de la décision

[23] Je vais d'abord examiner l'argument de l'employeur selon lequel je n'ai pas compétence pour me prononcer sur la plus récente description de travail, soit la pièce G-4. Je ne suis pas d'accord. Il est évident que les fonctionnaires s'estimant lésés ont présenté leurs griefs parce qu'ils estimaient que leur description de travail n'était pas conforme aux exigences de la convention collective. Malgré les diverses tentatives déployées par l'employeur en vue de régler le problème, les fonctionnaires continuent de maintenir que celui-ci persiste. On ne peut affirmer que l'employeur a été amené à tort à croire que sa dernière tentative de révision de la description de travail, c'est-à-dire la pièce G-4, avait réglé leurs griefs. Je conclus, par conséquent, que j'ai compétence pour trancher les présents griefs.

[24] J'ai déterminé que je pouvais valablement entendre les griefs, mais je conclus que la description de travail fournie par l'employeur respecte bel et bien les obligations qui lui incombent en vertu de l'article M-32 de la convention collective pertinente. À mon avis, cette description de travail décrit de façon adéquate, en termes généraux, les fonctions et les tâches des fonctionnaires s'estimant lésés. Indubitablement, ces derniers préféreraient une description plus détaillée de leurs fonctions qui spécifie leurs activités quotidiennes. Toutefois, le manque de détails ne signifie pas nécessairement que la description de travail n'est pas complète ni courante. Comme l'arbitre l'a indiqué dans la décision *Fedun (supra)*, « [i]l n'est pas inhabituel que des descriptions de travail (en particulier celles qui sont censées s'appliquer à de nombreux postes d'un bout à l'autre du pays) soient décrites en termes assez généraux » (page 13). Dans le présent contexte, je crois qu'il est tout à fait approprié d'employer des expressions aussi générales que « éliminer les écarts » dans les comptes pour englober un certain nombre de fonctions et d'activités que les fonctionnaires exécutent pour s'acquitter de leurs responsabilités. Dans le même ordre d'idée, je suis d'avis, par exemple, que l'expression « déterminer, entreprendre et recommander [...] des mesures judiciaires [...] » englobe les responsabilités des fonctionnaires en matière de saisie. Sur la foi de la preuve qui m'a été présentée, et du témoignage de M. Woodford, et compte tenu du fait que le fardeau de la preuve incombe aux fonctionnaires s'estimant lésés, je ne puis conclure que la description de travail pertinente omet des fonctions et des responsabilités des fonctionnaires s'estimant lésés.

[25] Par conséquent, pour les motifs indiqués ci-dessus, les présents griefs sont rejetés.

**Philip Chodos,
vice-président**

OTTAWA, le 23 juin 2000

Traduction certifiée conforme

Maryse Bernier

Annexe A**RÉSULTATS AXÉS SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

L'application et l'exécution relatives à l'observation par les fiduciaires; le recouvrement et le paiement des comptes reçus au bureau des services fiscaux ainsi que l'application des dispositions relatives aux déclarations.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Examiner, planifier et établir l'ordre de priorité d'un arrivage varié de travail, analyser la nature des enjeux du point de vue du caractère délicat ou du risque de perte de recettes, obtenir des renseignements supplémentaires des systèmes, des clients ou de tiers et prendre les mesures appropriées.
- Examiner la validité des pénalités et de l'intérêt qui ont été imposés et en recommander l'élimination ou la diminution.
- Interviewer les clients, leurs représentants ou des tiers, par téléphone ou au bureau, afin de régler les comptes en souffrance.
- Mener des recherches à partir du bureau, par le biais de sources internes et externes, afin de localiser des clients et leurs actifs.
- Communiquer les indices fiscaux à d'autres secteurs du Ministère.
- Appliquer les dispositions législatives en matière d'équité.
- Analyser les données financières afin de déterminer la capacité de payer des clients.
- Déterminer les raisons pour lesquelles les déclarations n'ont pas été produites conformément aux différentes lois et conventions et aux différents règlements, résoudre les problèmes en imposant des pénalités au civil, émettre des demandes péremptoires de déclaration et recommander que l'on intente des poursuites s'il y a lieu.
- Appliquer les dispositions des diverses lois et des divers règlements et accords.
- Examiner les comptes et les opérations antérieures des clients afin de déterminer le degré d'insuffisance et de préparer et émettre des cotisations.
- Prendre des mesures de recouvrement, régler les plaintes, localiser les sources de paiement et éliminer les écarts dans les comptes.
- Mettre à jour les comptes et préparer des réponses écrites aux clients et à leurs représentants.
- Examiner et analyser les renseignements financiers et autres reçus au bureau afin de faire régler les comptes par un paiement intégral, par la négociation de paiements échelonnés ou par la radiation de la dette une fois l'enquête terminée.

- Déterminer, entreprendre et recommander des mesures de saisie et recommander des mesures judiciaires pour recouvrer les comptes conformément à l'autorité accordée par le directeur ou la directrice du bureau des services fiscaux d'utiliser son timbre de signature et à la politique et aux procédures du Ministère prévues dans le guide en ligne du recouvrement des recettes; ou recommander de prendre les mesures judiciaires plus sévères prévues par la loi afin de recouvrer un compte lorsqu'il est impossible d'obtenir volontairement le règlement d'une dette.
- Déterminer les comptes qui nécessitent une enquête plus poussée, un surcroît de temps et d'effort, et les renvoyer à un palier hiérarchique supérieur en vue de leur règlement.

FACTEURS ET ÉLÉMENTS

Prestation de services

Interaction:

- Discuter avec les clients ou leurs représentants des plaintes, des écarts dans les registres ou les comptes afin de rendre des décisions justes et uniformes au sujet des gains, des versements, des cotisations, des exigences de production, des pénalités, de l'intérêt et d'autres questions se rapportant aux opérations dans les comptes.
- Assurer la liaison avec les agents d'autres secteurs du Ministère et d'autres ministères afin de discuter des problèmes relatifs aux comptes et de préparer des réponses aux demandes de renseignements à leur égard.
- Interviewer les clients et leurs représentants, par téléphone ou au bureau, afin de faciliter le paiement intégral ou partiel des comptes en souffrance, sur la base de leur capacité de payer.
- Recueillir des renseignements qui contribueront au règlement des comptes, à la radiation ou au report des dettes, au respect des exigences en matière de déclaration ou au règlement d'autres questions.
- Expliquer les circonstances entourant le refus ou le non-paiement des remboursements, remises, etc.
- Expliquer aux clients, à leurs représentants et à des tiers, l'origine des dettes, les mesures judiciaires prises, la loi, les politiques du Ministère ainsi que les répercussions de l'inobservation.
- Obtenir des renseignements des clients, de leurs représentants, des ministères et organismes fédéraux et provinciaux, des représentants d'institutions financières et de tiers afin de localiser les clients qui sont soit démenagés, soit disparus sans laisser d'adresse, et de repérer des sources de recouvrement.
- Déterminer les comptes qui répondent aux critères prévus par les dispositions législatives en matière d'équité. Préparer le résumé qui sera examiné et étudié

par le comité, rester en communication avec toutes les parties concernées et, lorsqu'une décision est rendue, surveiller les arrangements qui ont été approuvés ou prendre les mesures de recouvrement appropriées à l'égard des comptes non approuvés.

Incidence:

- Les demandes péremptoires de paiement ou les autres mesures de recouvrement peuvent avoir une incidence marquée sur la situation économique du client, de ses employés et d'autres membres de la communauté.
- L'exactitude des cotisations établies et des recommandations faites à la suite de l'examen de la charge de travail qui lui est attribuée peuvent affecter les capacités financières des clients.

Effort de réflexion:

- Analyser les déclarations établies par les faillis pour déterminer s'il y a lieu de prendre d'autres mesures; assumer la responsabilité de produire la preuve de réclamation et assurer le suivi auprès du syndic.
- Déterminer quand des demandes péremptoires de renseignements et de documents doivent être envoyés aux clients et aux tiers.
- Identifier les comptes irrécouvrables en vue de leur radiation complète ou partielle ou de leur report.
- Déterminer les écarts, l'inobservation et le risque de perte afin d'obtenir l'observation de la loi.
- Analyser et rapprocher les comptes afin de repérer et de corriger les écarts.
- Déterminer s'il y a lieu d'imposer une cotisation ou de faire un renvoi aux fins d'examen.
- Recommander l'imposition d'une pénalité ou d'intérêts ou les deux en se fondant sur la loi et les lignes directrices actuelles.
- Analyser et vérifier les remboursements en se fondant sur les renseignements fournis par le client.
- Analyser les diverses déclarations d'impôt pour recommander l'émission de certificats de décharge.
- Faire enquête sur les plaintes des employés et régler les écarts dans le relevé des gains en utilisant l'information du client, des vérifications terminées et des T4 et de l'historique du compte.
- Identifier les comptes qui nécessitent une enquête plus poussée ou des ressources qui ne sont pas disponibles à ce niveau hiérarchique et les renvoyer à un palier plus élevé en vue de leur règlement.

- Recommander et produire des indices fiscaux lorsque l'enquête permet de découvrir un revenu non déclaré ou une infraction aux dispositions de l'accise.
- Faire preuve de jugement lorsqu'il s'agit d'analyser la situation financière de chaque client, de déterminer la validité de l'information reçue et d'évaluer sa capacité de payer.
- Au besoin, engager des poursuites judiciaires pour recouvrer un compte et approuver les demandes péremptoires de paiement, conformément aux pouvoirs qui lui sont délégués.
- Déterminer les cas qui nécessitent des mesures judiciaires plus sévères en faisant une enquête sur des facteurs tels que les biens et les charges hypothécaires qui leur sont associées, lorsque des transferts ont eu lieu ou que des fonds ont été engagés d'une manière inacceptable.
- Établir un ordre de priorité dans la charge de travail qui lui est attribuée afin de choisir les lignes de conduite qui empêcheront la perte de recettes tout en assurant un bon service à la clientèle.
- Analyser, entreprendre et autoriser le suivi à la correspondance reçue afin de régler les demandes de renseignements des clients.
- Entreprendre des mesures de repérage pour localiser les clients.

Exigences physiques:

- Obligation de rester assis pendant de longues périodes.
- Exigences liées à l'utilisation prolongée des écrans de visualisation, des terminaux d'ordinateur et des casques d'écoute.

Soins et responsabilités

Responsabilités relatives au travail d'autres personnes:

- Assurer la formation sur le tas.

Responsabilités relatives aux soins à l'égard des personnes:

- Aucune responsabilité particulière.

Responsabilités en matière de ressources financières:

- Aucune responsabilité particulière.

Responsabilités en matière de ressources techniques:

- Veiller au bon état et à la sécurité des différents types d'équipement de bureau, de matériel en location et de documents de référence.

Conditions de travail

Environnement:

- Possibilité, au cours des entrevues au bureau, d'avoir à faire face à des situations imprévues à cause de clients ou de représentants de clients en colère et grossiers.
- Obligation de s'adapter à un milieu de travail, à des priorités et à des charges de travail en perpétuelle mutation.
- Obligation de travailler dans un milieu à aires ouvertes.
- Obligation de travailler dans un bâtiment hermétique (s'il y a lieu).

Risques pour la santé:

- Possibilité de fatigue oculaire causée par l'utilisation des écrans de visualisation.
- Forte possibilité de stress.
- Malaises physiques et fatigue mentale provoqués éventuellement par le stress et le milieu de travail.
- Possibilité de s'exposer à des abus verbaux ou physiques de la part de clients difficiles ou évasifs.
- Fatigue chronique provoquée par les différentes fonctions ou exigences du poste.
- Possibilité de s'exposer à des actes agressifs de la part des clients ou de leurs représentants durant les entrevues au bureau et à l'extérieur du bureau.
- Problèmes de santé attribués au travail dans un bâtiment hermétique (s'il y a lieu).

Connaissances et habiletés

Contexte:

- Connaissance de l'organisation et des composantes du Ministère, de ses systèmes, ses politiques et ses procédures afin d'accélérer le service aux clients.
- Connaissance de l'énoncé de mission du Ministère et des dispositions législatives en matière d'équité afin de fonctionner efficacement dans les paramètres communiqués aux clients.
- Connaissance des systèmes informatiques du Ministère afin d'aider l'agent de recouvrement dans l'exercice de ses fonctions.
- Connaissance des structures commerciales et organisationnelles des entreprises, dans la mesure où elles peuvent aider au règlement des comptes.
- Connaissance de la conjoncture économique et de la structure industrielle d'un grand nombre de régions géographiques afin de déterminer l'opportunité de mesures de recouvrement.

Lois et règlements:

- Connaissance des dispositions pertinentes des divers lois, règlements et accords appliqués par Revenu Canada, tels que la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi sur les douanes*, la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, le *Régime de pensions du Canada*, la *Loi sur l'assurance-chômage* et d'autres lois fédérales et provinciales ayant trait au recouvrement des recettes.
- Connaissance des accords fiscaux réciproques afin de déterminer les exigences en matière de retenues et les exemptions à celles-ci.
- Connaissance de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* afin de préserver le caractère confidentiel des données.
- Connaissance des changements législatifs proposés ainsi que des circulaires d'information, des guides et des bulletins d'interprétation afin d'évaluer leurs répercussions sur les recours disponibles et de fournir des renseignements précis aux clients.

Théories et principes:

- Connaissance des principes comptables et financiers de base.
- Connaissance des structures commerciales et organisationnelles.

Méthodes, techniques et pratiques:

- Connaissance des systèmes informatiques du Ministère.
- Connaissance du système de modification informatique afin de vérifier et de traiter les rajustements aux T4 supplémentaires.
- Connaissance des méthodes et des techniques d'entrevues, notamment celles qui s'appliquent à des clients peu coopératifs, afin d'obtenir les renseignements requis.
- Entregent et compétences en matière d'analyse et de prise de décisions afin de régler les comptes en temps opportun.
- Capacité de faire preuve de discernement et de tact en tout temps afin de s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits et que nos actions n'ont pas d'incidences défavorables sur la réputation du Ministère.
- Connaissances des politiques du Ministère en matière de sécurité afin de pouvoir contrôler avec efficacité et efficacité le traitement de données fiscales délicates.
- Capacité d'effectuer à la main des calculs d'intérêts complexes, y compris l'affectation appropriée des débits et des crédits, en vue du rapprochement des comptes et des réclamations en rapport avec les faillites et les mises sous séquestre.

Communications:

- De bonnes compétences en communication orale et écrite sont nécessaires en raison des nombreux rapports quotidiens avec le personnel interne, les clients et leurs représentants pour veiller à ce que les renseignements transmis et inscrits soient exacts.
- Savoir écouter pour bien assimiler l'information.
- Savoir adapter son style de communication pour expliquer différents documents et se faire comprendre par des clients avec des antécédents et des niveaux de compréhension variés.

Dextérité:

- Utilisation d'un clavier d'ordinateur.
- Utilisation efficace de différents types d'équipement de bureau.

