
Description de fonction

Organisation :	PC 336
Fonction :	Gestionnaire de dossiers clients
Code :	PC 336- 013b
Date :	Juin 2016

BUT

Gérer et clôturer les dossiers clients/comptabilité générale afin de contribuer au soutien de la comptabilité du client/de l'organisation du client

RESPONSABILITES/TACHES PRINCIPALES

- Elabore des dossiers, e.a. :
 - fait des calculs et des analyses et rédige les rapports
 - établit les plans financiers et les budgets
 - établit les publications et les certificats (y compris les licences d'établissement)
 - développe les balances et les comptes annuels
 - complète les déclarations fiscales obligatoires (TVA, impôt sur le revenu, impôt sur les sociétés)
 - enregistre l'avancement du dossier dans le système
 - clôture les dossiers nécessaires (par ex. balance de liquidation, paiement des dettes en suspens,...)
- Clôture des dossiers et communique (interne/externe), e.a. :
 - identifie et contrôle les pièces comptables et les justificatifs
 - établit le rapport pour le client
 - rapporte, en collaboration avec le comptable ou non, au client
 - discute du contenu des dossiers avec le client, l'informe et le conseille
 - analyse les plaintes éventuelles ou les problèmes du client
 - négocie avec des tiers si nécessaire (notaire, avocat,...)
- Maintient ses propres connaissances techniques à jour

CRITERES

Niveau des responsabilités

- Du traitement des dossiers (analyse et élaboration de plans, balances, comptes annuels,...)
- De la clôture des dossiers et de l'élaboration des rapports
- De conseiller et consulter le client

Conséquences éventuelles de décisions erronées et/ou d'activités réalisées de manière incorrecte:

- Des calculs, analyses, rapports erronés peuvent avoir un impact financier pour le client ou sur l'organisation propre
- De fausses balances, comptes annuels ou déclarations peuvent avoir des conséquences financières ou juridiques
- Une mauvaise information au comptable/propriétaire ou au client peut engendrer l'insatisfaction de clients, comptables/propriétaires ; des pertes financières pour le client et/ou la perte de clients

Connaissances

- Connaissance de la comptabilité générale et analytique (budgétisation, justificatifs,...)
- Connaissance de la TVA, des impôts
- Connaissance de la gestion de dossier générale
- Connaissance des activités et des processus financiers et administratifs du client
- Connaissance des aspects fiscaux/juridiques des dossiers
- IEC et/ou IPCF agrégation
- Connaissance des directives et des procédures internes
- Connaissance des logiciels courants et connaissance approfondie des logiciels/bases de données utilisés

Résolution des problèmes

- Pouvoir gérer et clôturer les dossiers et les rapports en tenant compte du temps imparti, des normes de qualité et de coûts
- Pouvoir s'organiser face à une multitude de tâches différentes et à des situations inattendues et établir des priorités
- Pouvoir gérer les dossiers de manière structurée et transparente
- Pouvoir communiquer d'une manière claire et conviviale au client
- Pouvoir transférer la bonne information et les bons documents à la bonne personne ; pouvoir déterminer qui peut, doit recevoir quelle information
- Pouvoir conseiller une variété de clients, chacun selon sa propre organisation et selon son propre fonctionnement concernant la comptabilité, en tenant compte du règlement législatif, fiscal et social en évolution, du droit des sociétés etc. (règlement fiscal, etc.)
- La représentation convenable et professionnelle de l'agence envers le client

Communication

Contacts internes

- A des contacts journaliers avec les collègues, comptable/propriétaire ; lors de concertation et coordination

Contacts externes

- A des contacts journaliers avec les clients pour discuter des dossiers et pour fournir des conseils
- A des concertations régulières avec les organisations/entreprises concernées (notaire, avocat,...) pour l'échange d'informations et les négociations

Aptitudes spécifiques

Précision requise lors du travail d'analyse

Inconvénients

Pas d'application