

Québec, le 26 avril 2017

Objet : Demande d'accès

Madame,

Nous avons bien reçu le 12 avril, votre demande d'accès à l'information dans laquelle vous désirez obtenir copie des documents suivants :

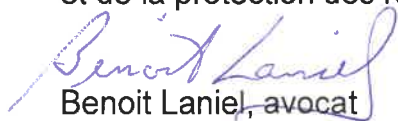
description de tâches de technicien en administration de la Carra qui dépendent du service à la cliente (SRC), notamment ceux qui répondent au téléphone et /ou un accès direct quotidien avec la clientèle.;

Comme Retraite Québec n'a pas de description de tâche qui répond exactement à votre demande, par courtoisie, vous trouverez ci-joint deux descriptions de tâches qui se rapprochent le plus de votre demande

Enfin, nous vous avisons que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser la présente décision. Vous trouverez ci-annexée une note explicative à cet effet.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments distingués.

Le responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels


Benoit Laniel, avocat

p.j.

Espace réservé à la Direction des ressources humaines

Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour
--------------	-------------------	---------------------

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme CARRA	N° de la classe d'emplois 264	Titre de la classe d'emplois Technicien en administration
Direction générale Vice-présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Coach DCC	
Direction Direction des contacts clients	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre, classe 4	
Service Service 1 des contacts clients et des régimes particuliers	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 475, rue St-Amable Québec, Qc G1R 5X3	
Section	Numéro du poste	00075809, 00065048, 00051980, 00107586

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Sous la responsabilité du chef du service et sous la coordination du coordonnateur de l'équipe de soutien aux préposés, le titulaire de l'emploi :

- Offre un soutien de première ligne aux employés affectés à un processus d'affaires;
- Agit à titre de personne-ressource dans le traitement de certains dossiers. Il apporte un soutien aux préposés et aux chefs d'équipe de la DCC dans la réalisation de leurs tâches quotidiennes;
- Assiste les chefs d'équipe lors de l'intégration en emploi de nouveaux préposés;
- Effectue les essais d'acceptation des fonctionnalités de certains processus d'affaires traités par le système RISE, assure le contrôle de conformité et signale toute anomalie.

2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
1	Offrir un coaching aux préposés et aux chefs d'équipe afin de leur permettre de maîtriser rapidement tous les éléments systémiques nécessaires au service à la clientèle et pour leur permettre de développer leurs connaissances de manière continue. Pour ce faire, le titulaire : • identifie les points de contenus qui sont les moins maîtrisés; • effectue, au besoin, de la vérification sommaire et de la certification de calculs; • voit à les approfondir en diffusant l'information, en effectuant la vérification des dossiers et en répondant aux questions.	30 %

N°	TÂCHES	%
2	Agir à titre de personne-ressource auprès des chefs d'équipe et des préposés de la DCC en les accompagnant dans : • les recherches approfondies visant à solutionner certains dossiers complexes afin de les supporter adéquatement dans leur fonction; • le traitement des estimations, correspondances écrites, départs progressifs, courriels et entrevues les plus complexes. Le titulaire devra adopter une approche de coaching afin de leur permettre de développer leurs connaissances de manière continue.	30 %
3	Assister les chefs d'équipe lors de l'intégration en emploi de nouveaux préposés. Pour ce faire, le titulaire : • agit à titre de personne-ressource auprès des nouveaux préposés, pendant toute la durée de leur période d'intégration, pour toutes questions de contenu ou dans l'utilisation/navigation dans les systèmes informatiques de la CARRA; • effectue de l'écoute téléphonique pendant la période d'intégration afin d'identifier le niveau de maîtrise du préposé; • rappelle et explique, au besoin, les consignes de travail; • informe régulièrement les chefs d'équipe et la responsable de l'assurance qualité du degré d'aisance du nouveau préposé et des principales difficultés rencontrées par ce dernier lors de son intégration.	30 %
4	Participer au besoin aux essais de systèmes dans le but d'en vérifier la conformité aux spécifications desdits systèmes pour les processus d'affaires de la DCC. La personne titulaire peut être appelée à: • participer à la préparation des essais; • procéder aux essais en exécutant les programmes avec les données d'essais identifiées; • procéder à l'analyse des résultats des essais en identifiant les problèmes et les anomalies et en produisant le rapport de vérification des essais; • collaborer avec les pilotes à la recherche de pistes de solutions pouvant régler les problèmes ou les anomalies détectées.	10 %

3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

3.1. AUTONOMIE

Décrire le degré d'autonomie de la ou du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée par la supérieure ou le supérieur immédiat.

Décrire l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe, sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe?

Quelle est la participation de la ou du titulaire, de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe à la planification et à l'organisation des tâches de l'emploi?

Compte tenu de la spécificité de la tâche, la personne titulaire de l'emploi dispose d'une grande autonomie dans l'accomplissement de ses tâches. Elle obtient de son coordonnateur ou de son chef de service les orientations dans les mandats à effectuer et doit rendre compte régulièrement de l'avancement dans ses travaux.

3.2. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

3.2.1. Répercussions

Décrire les répercussions de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes ou des activités de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme ;
- les services rendus au public ou à la clientèle ;
- le développement d'une discipline ou d'une profession ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

Le chef de service ou le coordonnateur établit, de concert avec la personne titulaire, les priorités et les échéances. La personne titulaire établit ensuite sa planification de façon à respecter les priorités et les délais qui lui incombent. Cette planification peut être modifiée à l'occasion, en raison d'un mandat spécial ou d'une urgence particulière.

3.2.2. Coordination et supervision d'une équipe de travail

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de cette coordination ou supervision, à titre de :

Chef d'équipe

N/A

Supérieur immédiat

N/A

3.2.3. Coordination de projets, comités ou autres

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou d'autres organisations, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

N/A

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire la nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les clientèles ou les interlocuteurs visés.

Dans le cadre de ses fonctions, la personne titulaire communique régulièrement avec les chefs d'équipe de la direction, afin de bien cerner leurs besoins et de répondre à leur questionnement.

Comme la personne titulaire de l'emploi a un rôle de coach, elle est régulièrement en contact avec les préposés de la direction et l'équipe d'assurance qualité.

De plus, dans le cadre de ses autres mandats, la personne titulaire est en contacts réguliers avec les autres directions et services de la CARRA, notamment la Direction de l'assistance aux opérations et la Direction des systèmes et des technologies.

3.4. CRÉATIVITÉ, JUGEMENT ET RAISONNEMENT

Dans quelle mesure l'exercice des tâches de l'emploi est-il encadré par des normes, des techniques, des méthodes, des procédures, des systèmes, des mesures d'intervention ou des précédents? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail de création, notamment d'imaginer des solutions et d'innover face aux façons de faire habituelles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

Les processus normalisés répondent à la grande majorité des cas. Cependant, il arrive que certains dossiers ne répondent pas aux critères et qu'une recherche particulière ainsi qu'une adaptation du processus de travail doivent être faites.

Pour ce faire, le titulaire doit posséder un sens de la recherche devant les situations litigieuses, une capacité d'analyse devant les problèmes rencontrés, un esprit de décision et un bon jugement dans le traitement des dossiers ainsi qu'un sens du service de qualité à la clientèle. Le tout avec une préoccupation de productivité élevée.

4. CONNAISSANCES

4.1. CONNAISSANCES

4.1.1. Connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Connaissance du système RISE et des processus de la DCC.

4.1.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

Décrire les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de loi, de règlement, de décrets, d'énoncés de politique, de directives, de manuels, de guides, de codes, etc.) nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Connaissance des règles du service à la clientèle (approche client), les régimes de retraite ainsi que les lois et les normes qui encadrent ces régimes. Il doit posséder les règles de rédaction et maîtriser les logiciels de traitement de texte, de chiffriers électroniques et de courriels.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

DEC dans une discipline pertinente ou l'équivalent

4.2.2. Expérience préalable exigée par l'emploi (durée et domaine)

Une expérience en formation ou en pilotage de système informatique peuvent constituer des atouts

4.2.3. Apprentissage dans l'emploi (durée préalable à l'exercice autonome de l'emploi)

Les connaissances doivent être acquises par le titulaire au moyen de lectures de la documentation disponible ou par des discussions avec les collègues de travail. Bien que certaines formations soient disponibles pour l'apprentissage des fonctionnalités de RISE, la démarche d'apprentissage et de familiarisation fait appel à un sens de l'autonomie très développé de la part du titulaire.

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

5.1. ATTENTION ET CONCENTRATION

Décrire le niveau d'attention et de concentration le plus exigeant requis par l'emploi ainsi que sa fréquence et sa durée.

Le titulaire doit être constamment à l'écoute de ses clients internes (chefs d'équipe et préposés) en vue de bien comprendre leurs besoins, de répondre à leurs attentes et de leur assurer un service de qualité.

Étant donné le peu de précédent en la matière, les niveaux d'attention et de concentration doivent être maintenus élevés en tout temps. La ou le titulaire doit avoir un bon niveau de concentration afin de faire les liens nécessaires dans les processus.

Le titulaire de l'emploi doit maîtriser et mettre à jour une quantité importante d'informations et de connaissances.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

5.2.1. Équipement, outils et appareils utilisés (type, fréquence et durée d'utilisation)

- Utilisation constante du micro-ordinateur, des logiciels de bureau standards (traitement de texte, chiffrier électronique et courriel) et des systèmes informatiques de la CARRA dans le traitement des dossiers.
- Utilisation du téléphone.
- Utilisation de la calculatrice.

5.2.2. Effort physique et milieu de travail particuliers (nature, durée et fréquence)

N/A

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

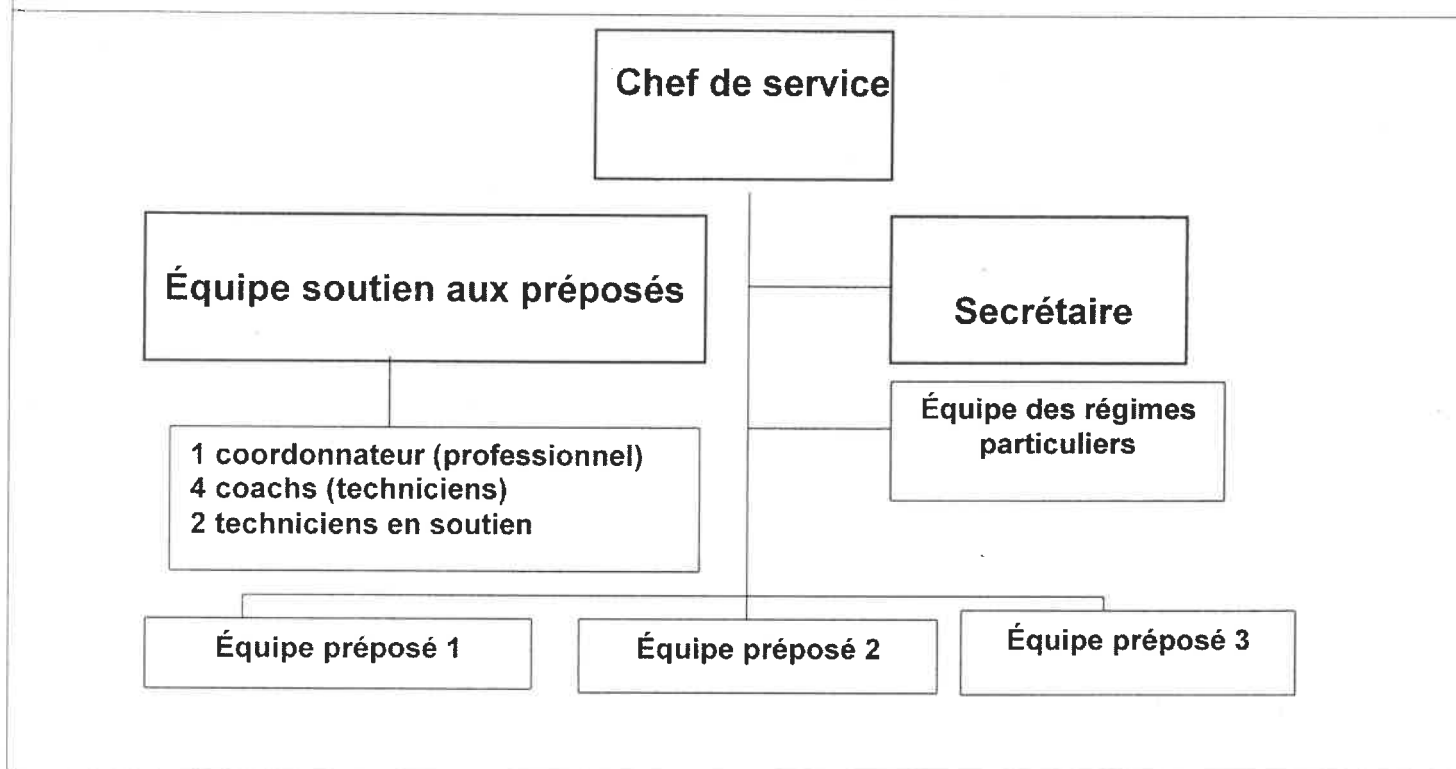
Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

La Direction des contacts clients a pour mandat :

- d'agir comme principal interlocuteur (la vitrine) de la CARRA auprès de ses clients et partenaires en leur fournissant les produits et services qu'ils requièrent en matière de retraite et d'assurances.
- d'accompagner et conseiller la clientèle de la CARRA au cours des différents événements de vie pouvant avoir une influence sur leur régime de retraite, par un traitement efficace, au premier contact et en temps opportun des demandes de renseignements et d'estimations de rente reçues par divers canaux (entrevues, téléphone, télécopieur, lettres, courriels).
- d'offrir aux clients et partenaires de la CARRA des sessions de préparation à la retraite adaptées à leurs besoins, et permettant une prise de décision éclairée à l'égard de la planification de la retraite.
- d'offrir, pour les régimes de retraite particuliers et spéciaux, un service intégré à la clientèle et aux employeurs (rente, remboursement, décès, correction, adhésion, qualification, rachat, renseignements, estimations et entrevues).

6.2. ORGANIGRAMME

Reproduire un organigramme situant l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Spécifier le nom de l'unité administrative, les emplois qui s'y trouvent et le nombre de postes et le classement rattachés à chacun des emplois. INDIQUER LE POSTE CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*).



7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat Chef du service	Nom Jean Veilleux	Signature 	Date 2010-04-21
Supérieure ou supérieur hiérarchique Directrice	Nom Denise Coulombe	Signature 	Date 2010/04/21

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date
Responsable ministériel	Date

8.2. MISE À JOUR

Approbation du contenu	
Supérieure ou supérieur immédiat	Date
Approbation du niveau	
Responsable ministériel	Date

Espace réservé à la Direction des ressources humaines

Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour
--------------	-------------------	---------------------

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme CARRA	N° de la classe d'emplois 264	Titre de la classe d'emplois Technicien en administration
Direction générale Vice-présidences aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Chef d'équipe correspondances et entrevues	
Direction Direction des contacts clients	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre, classe IV	
Service Service 1 des contacts clients et des régimes particuliers	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 475, St-Amable, Québec	
Section	Numéro du poste	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Sous l'autorité du chef de service, la personne titulaire de cet emploi devra assumer, à titre de chef d'équipe, des responsabilités de coordination, de conseil et de soutien auprès d'une équipe composée de préposés aux renseignements.

À cette fin, elle devra s'assurer de la bonne marche des activités de son équipe et voir à la liaison continue avec les diverses unités de la CARRA, favorisant ainsi la circulation de l'information et la collaboration organisationnelle. Elle devra également s'impliquer dans le contrôle de la qualité des documents produits (vérification) et des renseignements donnés aux clients par les membres de son équipe, entre autres, en contribuant à leur formation à la tâche.

Elle agira aussi comme personne-ressource, en proposant des ajustements aux pratiques et méthodes de travail qui permettent de traiter les dossiers en conformité avec les lois et les règlements qui évoluent sans cesse. La personne titulaire de cet emploi devra, enfin, collaborer à l'évaluation du rendement des membres de son équipe et soutenir le chef de service dans la mobilisation du personnel et le maintien d'un bon climat de travail.



2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
1.	Assure la responsabilité du traitement de la correspondance. À ce titre, le titulaire doit : A) • Coordonner le travail des préposés de l'équipe qui consiste à concevoir et rédiger, en français et en anglais, la correspondance personnalisée ou à traiter les demandes de départs progressifs : ◦ En analysant les demandes; ◦ En effectuant les recherches dans les lois et les règlements; ◦ En s'assurant de couvrir l'ensemble des éléments soulevés par le client. • Agir à titre de personne ressource relativement aux procédures, aux réponses à la clientèle, au traitement ou à la priorité à accorder aux dossiers; • Effectuer un contrôle qualité sur le travail accompli et assurer la qualité du travail en signalant les erreurs commises et en fournissant toute nouvelle information relative au traitement et aux procédures de travail; • Produire les statistiques mensuelles sur l'état des inventaires et des délais de réponses; • Effectuer le contrôle de l'inventaire de la correspondance et fixer les priorités; • Signaler toute problématique entourant le fonctionnement opérationnel à son supérieur immédiat. B) • Préparer des projets de lettres pour la vice-présidence et pour le Bureau des plaintes; • Rédiger les lettres modèles permettant de traiter rapidement un problème ponctuel; • Collaborer à la rédaction et à la mise à jour des lettres modèles; • Traiter certains dossiers en provenance du Greffe des réexamens; • Répondre aux lettres urgentes et aux dossiers complexes dont le traitement n'est pas normalisé : ◦ En faisant l'analyse approfondie du dossier; ◦ En effectuant les recherches dans la réglementation; ◦ En demandant au besoin des avis au Normes et au Juridique; ◦ En assurant le traitement pour les situations suivantes : • Régimes particuliers • Cas de revalorisation RCR • Impact fiscal d'un remboursement rachat • Limites fiscales • Cas de partage du patrimoine • Autres situations (décès, crédit de rentes, prestations additionnelles, retour au travail RRPE, explications des calculs de rente ou remboursement)	45 %
2.	Assurer la responsabilité du traitement des courriels. Pour ce faire, le titulaire doit : • Coordonner le travail des préposés attitrés à cette tâche qui consiste à : ◦ Lire et analyser les courriels reçus; ◦ Rédiger une réponse, en français ou en anglais, en utilisant la banque de réponses existantes ou en adaptant celles-ci; • Garder à jour la banque de réponses; • Agir comme personne-ressource relativement aux réponses à formuler à la clientèle ou pour le traitement ou la priorité à accorder aux dossiers; • Remettre les courriels comportant des plaintes ou suggestions à son supérieur immédiat; • Traiter lui-même les cas les plus complexes ou apporter son support au traitement de ceux-ci lorsque requis; • Effectuer l'assurance qualité sur le travail produit par les préposés (vérification) • S'assurer que les dossiers sont traités avec diligence selon l'énoncé de notre déclaration de services à la clientèle; • Produire des statistiques mensuelles à l'égard de cette activité.	20 %

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
3	Agir à titre de répondant aux plaintes pour la DCC. Pour ce faire, il doit : • Coordonner et valider le traitement des dossiers de plaintes attribués aux employés de la DCC; • Traiter les cas les plus complexes : ○ En analysant le dossier; ○ En effectuant les recherches nécessaires; ○ En assurant le suivi du dossier auprès de l'avocat ou du responsable au Bureau des plaintes; ○ En assurant un suivi auprès de son supérieur immédiat afin que des correctifs soient apportés à la situation s'il y a lieu.	10 %
3.	Participer activement aux activités nécessaires à la gestion et à l'évolution du Service. Cette tâche consiste à : • Participer aux réunions de Service en suggérant des sujets d'intérêt, en apportant des informations pertinentes et en intervenant activement; • Participer, en collaboration avec les autres chefs d'équipe de la DCC, à la recherche de solutions concernant diverses problématiques opérationnelles; • Participer aux activités de formation; • Assurer l'évolution de ses connaissances par des lectures et par la mise à jour des différents documents d'information nécessaires à son travail.	10 %
4.	Participer activement aux divers projets d'amélioration continue. Cette tâche consiste à : • Participer à titre de représentant du service à divers comités, groupes de travail, ateliers, réunions, en donnant son avis, en faisant valoir les intérêts du service et en assurant un suivi auprès de son gestionnaire (mandats spéciaux); • Participer à l'identification des besoins et à la recherche de solutions en consultant les membres de son équipe, en donnant son avis, en collaborant avec les responsables de projet; • Valider les documents et les produits qui lui sont présentés pour commentaires afin de s'assurer qu'ils sont conformes à la situation réelle et qu'ils répondent aux besoins du service; • Participer aux essais de système afin de s'assurer de la conformité du produit à implanter.	10 %
5.	Collaborer à la gestion et à l'évaluation du rendement des membres de son équipe. Cette tâche consiste à : • Préparer, administrer et corriger les tests destinés aux préposés, afin d'évaluer leur habileté à traiter la correspondance, que ce soit en français ou en anglais; • Préparer et diffuser la formation à tout nouveau préposé assigné au traitement du courriel et de la correspondance; • Compiler et analyser les statistiques de production et de vérification; • Collaborer aux évaluations du rendement des préposés aux renseignements; • Effectuer le suivi des résultats attendus auprès des membres de son équipe en les observant, en identifiant les points importants, en leur donnant régulièrement de la rétroaction sur la réalisation de leur travail; • Soutenir le chef de service dans la mobilisation du personnel et le maintien d'un bon climat de travail	5 %

3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

3.1. AUTONOMIE

Décrire le degré d'autonomie de la ou du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée par la supérieure ou le supérieur immédiat.

Décrire l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe, sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe?

Quelle est la participation de la ou du titulaire, de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe à la planification et à l'organisation des tâches de l'emploi?

Le titulaire de cet emploi est autonome dans la réalisation des activités qui composent sa tâche.

Des rencontres ponctuelles ont lieu en cours d'année pour suivre les résultats attendus, faire le point et donner de la rétro-information.

Le titulaire de cet emploi doit planifier et organiser ses tâches en tenant compte de la charge de travail, des priorités constantes et des contraintes multiples qu'il doit respecter. Il doit aussi s'assurer de la mise à jour et de l'évolution de ses connaissances par la participation à des activités d'information et de formation, par des lectures et par la mise à jour des différents documents d'information nécessaires à son travail.

3.2. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

3.2.1. Répercussions

Décrire les répercussions de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes ou des activités de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme ;
- les services rendus au public ou à la clientèle ;
- le développement d'une discipline ou d'une profession ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

La maîtrise des connaissances, l'expertise et l'efficacité des interventions du titulaire de cet emploi contribuent de façon très importante à l'atteinte des objectifs de la Direction des contacts clients portant notamment sur :

- L'accessibilité des services de renseignements;
- La qualité des renseignements transmis qui doivent permettre aux clients de prendre des décisions éclairées au moment opportun;
- Les informations à fournir aux employeurs, aux associations, aux planificateurs financiers, aux avocats, aux notaires, aux liquidateurs testamentaires, pour leur permettre d'exercer leur rôle respectif en ce qui regarde la retraite.

Les correspondances adressées aux différentes clientèles de la CARRA sont porteuses d'une image qui traduit les compétences et le professionnalisme de l'organisation. Dans cette optique, la CARRA se préoccupe constamment :

- de l'exactitude de l'information fournie ;
- de la qualité du français et de l'anglais ;
- de la clarté et la concision des renseignements données ;
- de la rapidité de traitement.

Le titulaire a donc un impact direct sur la qualité des services rendus à nos clients. Ces services sont stratégiques, car la nature des renseignements transmis constitue les bases décisionnelles de la clientèle pour l'exercice d'un droit (décision de racheter une période de service antérieur, etc.), il doit donc s'assurer de l'exactitude des renseignements à fournir.

3.2.2. Coordination et supervision d'une équipe de travail

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de cette coordination ou supervision, à titre de :

<u>Chef d'équipe</u>	<u>Supérieur immédiat</u>
9 préposés aux renseignements	N/A

3.2.3. Coordination de projets, comités ou autres

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou d'autres organisations, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

Le titulaire de cet emploi prépare et anime les réunions de son équipe à une fréquence régulière d'une fois par mois. Il prépare et anime également, de façon occasionnelle, des réunions afin de consulter et de faire participer les membres de son équipe à la recherche de solutions concernant diverses problématiques opérationnelles et à la validation de solutions proposées par les chargés de projet dans les dossiers de développement.

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire la nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les clientèles ou les interlocuteurs visés.

Le titulaire de cet emploi communique constamment avec les membres de son équipe pour la réalisation de leur travail, pour leur donner des informations, des conseils, pour les assister dans la solution des cas les plus complexes.

Il communique régulièrement avec les autres chefs d'équipe pour partager des connaissances, des expériences et pour s'assurer de leur disponibilité auprès des préposés aux renseignements lorsqu'il doit quitter temporairement son poste de travail.

Il communique régulièrement avec la technicienne responsable de l'information afin d'assurer la qualité et l'uniformité de l'information. Il communique aussi avec les formateurs du SCC afin d'identifier les besoins de formation des membres de son équipe.

La résolution des cas complexes l'amène à communiquer occasionnellement avec la clientèle participante ou prestataire ou encore avec les employeurs ou les associations. Cette situation l'oblige également à communiquer régulièrement avec les chefs d'équipe des divers services opérationnels de la CARRA, ainsi qu'avec des professionnels des Services juridiques, du Service des normes et des réexamens et de la Direction de l'actuariat et du développement.

Sa participation à divers comités l'amène à communiquer fréquemment avec les responsables de projet du SSO ou des autres services et avec les consultants externes.

Ces diverses communications se font généralement en personne, par téléphone et par écrit.

3.4. CRÉATIVITÉ, JUGEMENT ET RAISONNEMENT

Dans quelle mesure l'exercice des tâches de l'emploi est-il encadré par des normes, des techniques, des méthodes, des procédures, des systèmes, des mesures d'intervention ou des précédents? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail de création, notamment d'imaginer des solutions et d'innover face aux façons de faire habituelles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

Pour exercer ses activités, le titulaire de cet emploi s'appuie sur les lois régissant les régimes de retraite, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels, les normes, le Guide d'administration, les dépliants, bulletins et formulaires ainsi que les nombreux documents d'information qui sont à sa disposition.

Il doit faire preuve de créativité dans son approche avec les membres de son équipe, dans le développement de divers outils de travail (grilles d'observation, guides, tableaux, etc.) pour soutenir leur apprentissage et l'approfondissement de leurs connaissances, dans la recherche de solutions à différentes problématiques opérationnelles, dans ses avis et commentaires sur l'organisation du travail et le bon fonctionnement du service.

Il doit de plus posséder une très bonne capacité d'analyse ainsi qu'un bon jugement, car les cas qu'il a à traiter nécessitent de la recherche et une très bonne compréhension de la législation. Dans plusieurs cas, il n'existe que peu ou pas de cas précédents semblables.

4. CONNAISSANCES

4.1. CONNAISSANCES

4.1.1. Connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

L'exercice des attributions de cet emploi requiert la connaissance :

- Du rôle, de la nature, du fonctionnement et de la contribution de son service et de la direction ainsi que des unités administratives de la CARRA;
- Des priorités corporatives, des orientations et des projets de développement de son service;
- Des diverses clientèles, des produits et des services de la CARRA;
- Les outils bureautiques et différents logiciels utilisés à la CARRA;
- Le système téléphonique et le protocole téléphonique;
- Des mécanismes d'information de gestion, des outils de vérification;
- Des techniques de communication verbale et écrite;
- Des normes de rédaction gouvernementales;
- Des techniques d'entrevue avec différentes clientèles (clients âgés, agressifs, allophones, etc.);
- Des règles de base en mathématiques;
- Des techniques de résolution de problèmes;
- Des techniques de coaching, de mobilisation et de motivation;
- Des processus de gestion du rendement et d'identification des besoins de développement.

4.1.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

Décrire les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de loi, de règlement, de décrets, d'énoncés de politique, de directives, de manuels, de guides, de codes, etc.) nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

L'exercice des attributions de cet emploi requiert la connaissance :

- De la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Des normes et du Guide d'administration;
- Des directives, procédures et des nombreuses informations faisant partie de la documentation nécessaire pour répondre aux diverses clientèles.

De plus, le titulaire de cet emploi doit avoir une excellente maîtrise des connaissances requises des préposés aux renseignements, à savoir :

- Les régimes de retraite administrés par la CARRA (termes et conditions de la rente de retraite, du remboursement, des bénéfices au décès, du rachat de service, des ententes de transfert ainsi que la réglementation relative au partage du patrimoine familial, la réforme fiscale);
- Les règles fiscales concernant les régimes de retraite (rente, remboursement, rachat ou valeur actuarielle)
- Le calcul des prestations;
- Des notions du Code civil pour les cas de décès et partage du patrimoine.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Études collégiales (DEC)

4.2.2. Expérience préalable exigée par l'emploi (durée et domaine)

Cet emploi nécessite d'avoir exercé les attributions de niveau comparable au préposé aux renseignements pendant une période minimale de 8 années. Par exemple, 3 années d'expérience pertinente aux attributions du préposé aux renseignements + 5 années d'expérience à titre de préposé aux renseignements. Cet emploi requiert également des habiletés à :

- communiquer;
- travailler en équipe;
- écouter;
- consulter;
- animer des réunions;
- donner de la rétro-information et du renforcement;
- coordonner;
- faire preuve de créativité;
- démontrer du leadership.

4.2.3. Apprentissage dans l'emploi (durée préalable à l'exercice autonome de l'emploi)

Une période d'environ 6 mois est nécessaire pour se familiariser avec les attributions de cet emploi, le milieu de travail et l'équipe de travail.

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

5.1. ATTENTION ET CONCENTRATION

Décrire le niveau d'attention et de concentration le plus exigeant requis par l'emploi ainsi que sa fréquence et sa durée.

Les fonctions du titulaire demandent une excellente capacité d'attention et de concentration. Le volume, la complexité et la diversité des questions qui lui sont adressées font appel à toutes ses ressources (capacité d'adaptation et d'écoute, esprit d'analyse et de synthèse, mémoire, sens de l'organisation, sens des relations humaines, efficacité) afin de s'assurer que le client aura un service fiable et de qualité.

La proximité des préposés aux renseignements qui sont en conversation avec des clients lui demande également une bonne capacité de concentration.

Il est souvent sollicité par les membres de son équipe alors qu'il réalise des activités de contenu telles que vérification des estimations de rente, préparation de réunion, planification et organisation du travail, des activités de « coaching », etc., ce qui nécessite une bonne capacité de concentration pour agir avec efficacité.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

5.2.1. Équipement, outils et appareils utilisés (type, fréquence et durée d'utilisation)

Utilisation d'un appareil téléphonique avec composantes permettant de suivre les activités en ligne des membres de son équipe (ex. : en ligne, en attente, pas prêt, etc.) et de faire de l'écoute à distance.

Utilisation constante d'un ordinateur et des multiples transactions, logiciels et applications dont disposent les préposés aux renseignements.

5.2.2. Effort physique et milieu de travail particuliers (nature, durée et fréquence)

Les particularités vécues dans les centres d'appels.

- rigidité des horaires de travail;
- volume de travail;
- intensité sonore élevée;
- etc.

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

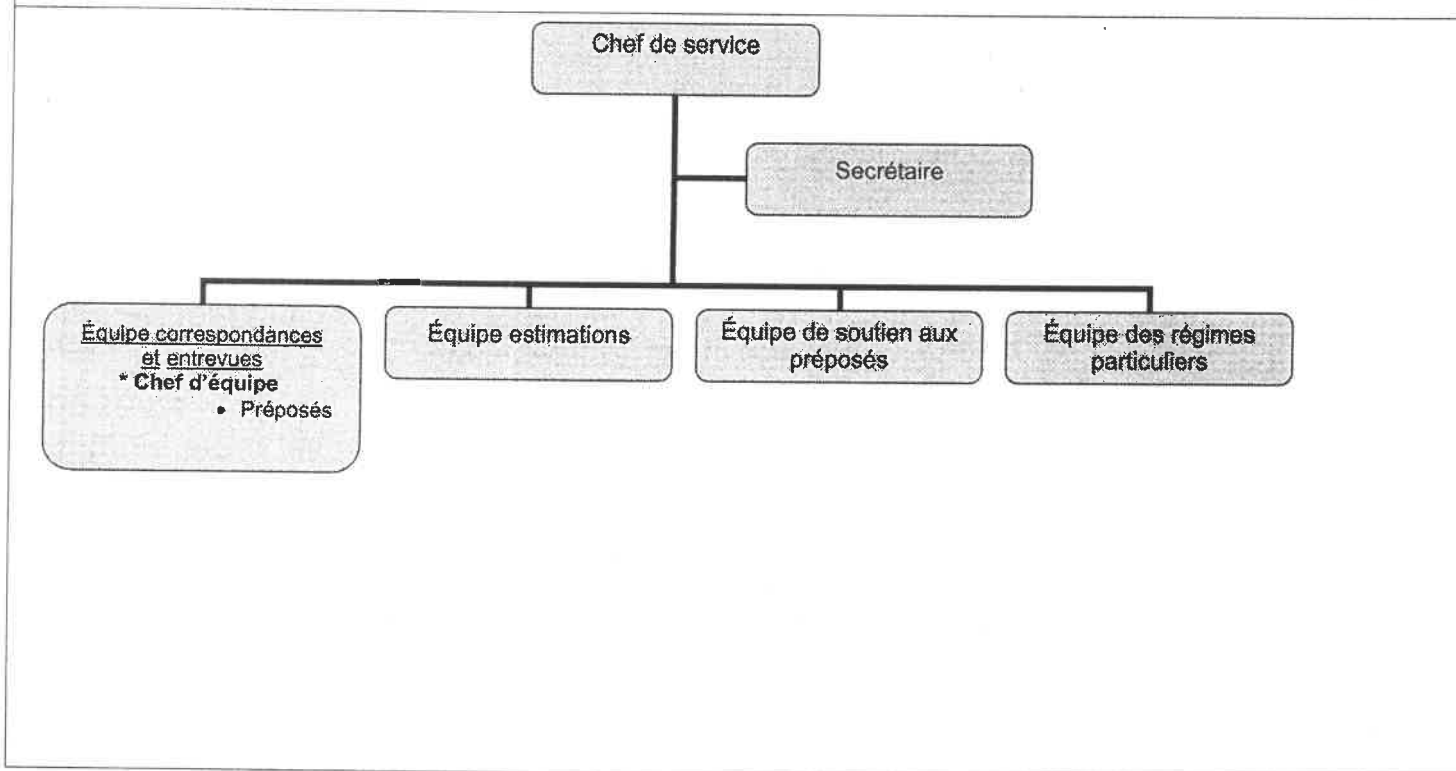
6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

La DCC assure un service à la clientèle pour les participants actifs ou non actifs et les prestataires selon le mode de communication choisi. Il doit fournir une assistance à tout client qui le demande, que ce soit au regard d'une estimation ou d'un renseignement. Il doit également fournir à la clientèle la documentation nécessaire aux fins de formulation d'une demande ou d'une analyse. Il traite la correspondance, émet les documents demandés par la clientèle et procède à l'évaluation et l'autorisation des départs progressifs. Enfin, il assure un service à la clientèle auprès des associations et partenaires des régimes sous sa responsabilité.

6.2. ORGANIGRAMME

Reproduire un organigramme situant l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Spécifier le nom de l'unité administrative, les emplois qui s'y trouvent et le nombre de postes et le classement rattachés à chacun des emplois. INDIQUER LE POSTE CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*).



7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat Chef de service	Nom Jean Veilleux	Signature 	Date 30/04/07
Supérieure ou supérieur hiérarchique Directrice	Nom Denise Coulombe	Signature 	Date 24/04/15

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date
Responsable ministériel	Date

8.2. MISE À JOUR

Approbation du contenu	
Supérieure ou supérieur immédiat	Date
Approbation du niveau	
Responsable ministériel	Date