

Québec, le 22 juillet 2015

Objet : Votre demande du 30 juin 2015
N/D : 401 160 50 724

La présente fait suite à votre demande du 30 juin dernier visant à obtenir certaines informations concernant le Régime de rentes du Québec pour l'année de référence 2014. À chaque élément de votre demande, nous répondons comme suit :

Centres de contact

- Appels
 - Nombre total annuel et mensuel
 - Nombre quotidien, hebdomadaire et mensuel moyen et maximum
 - Nombre maximal d'appels concurrents au cours de l'année
- Durée moyenne des appels (par catégorie si disponible)
- Distribution des appels et courriels par type de clientèle (cotisants, retraités, conjoints survivants, employeurs, etc.)
- Distribution des appels et courriels par catégorie (ex : changement d'adresse, support pour le site web, etc.)
- Statistiques concernant les appels et courriels à Revenu Québec en lien avec le RRQ
- Nombre d'agents œuvrant aux centres d'appels

Notre réponse :

Voir l'annexe 1a à 1g. Un maximum de 254 appels concurrents peuvent occuper une ligne simultanément. Par ailleurs, les renseignements concernant la distribution des courriels par type de clientèle et les statistiques concernant les courriels à Revenu Québec ne sont pas disponibles.

Employeurs

- Nombre d'employeurs (participants, exemptés, travailleurs autonomes)
- Nombre annuel de nouveaux employeurs, nombre d'employeurs cessant leurs opérations, fusionnant, faillite, protection contre la faillite, etc.

Cotisants

- Nombre total et distribution par tranches de gains annuels éligibles
- Nombre de cotisants ayant plus d'un employeur dans une même année
- Nombre de nouveaux cotisants chaque année

Remise de cotisations

- Nombre d'employeurs participant par fréquence de remise (hebdomadaire, mensuel, etc.)
- Statistiques sur la prévalence de chaque mode de paiement
- Statistiques sur le nombre de remises tardives ou erronées, les pénalités et intérêts
- Nombre d'employeurs inscrits au dépôt direct, nombre de nouvelles inscriptions et de changements d'information bancaire par année
- Nombre de remboursements annuels de cotisations à un employeur et modes de remboursements
- Nombre de remboursements annuels de cotisations à un cotisant

Notre réponse:

Voir l'annexe 2.

Documents entrants et sortants

- Nombre de documents (total pour l'année, moyenne par jour/semaine, maximum par jour/semaine)
- Distribution des documents par type
- Normes de qualité applicables

Notre réponse:

Voir les annexes 3a, 3b et 3c. Noter que le nombre de documents entrants est approximatif et peut comprendre des documents non reliés au Régime de rentes. La moyenne par jour est de 1386 documents et par semaine, de 6931 documents. Nous ne disposons pas d'information concernant les éléments *maximum par jour/semaine* et *normes de qualité applicables*.

Sources de données

- Sources de données utilisées par RRQ
- Fréquence de transmission des données

Notre réponse :

Voir l'annexe 2.

Évènements

- Nombre de retraites et distribution par âge

Notre réponse :

Voir l'annexe 4a.

- Nombre de décès avant la retraite (avec conjoint, avec enfant éligible, sans prestation au survivant)
- Nombre de décès après la retraite (avec conjoint, avec enfant éligible, sans prestation au survivant)
- Nombre de décès de conjoints survivants

Notre réponse :

Voir l'annexe 4b.

- Nombre de partages

Notre réponse :

Voir l'annexe 4c.

- Nombre de saisies pour arrérage de pension alimentaire
- Nombre de procurations
- Nombre de remises de biens non réclamés (si applicable)

Notre réponse :

Ces renseignements ne sont pas disponibles.

- Nombre de retraités retournant au travail

Notre réponse :

Voir l'annexe 4d.

- Nombre de paiements à récupérer suite au décès d'un bénéficiaire
- Normes de qualité applicables (autres que celles indiquées à la page 72 du *Rapport annuel de gestion 2014*, si applicable)

Notre réponse :

Ces renseignements ne sont pas disponibles.

Site web

- Nombre d'accès au site

Notre réponse :

Nombre de visiteurs uniques : 2 208 999

- Nombre de sessions par type de client (cotisant, employeur, etc.)

Notre réponse :

Nombre total de sessions : 3 758 870. Il est impossible de fournir l'information par type de client puisqu'il n'y a pas d'authentification pour accéder au site.

- Usagers concurrents moyen et maximum

Notre réponse :

Les données disponibles sont les suivantes : plus de 13 000 pages vues entre 10 h et 11 h le 2 janvier 2014; nombre moyen d'usagers par jour : 11 202.

- Durée moyenne des sessions

Notre réponse :

3,18 minutes.

- Statistiques sur les pages fréquentées et sur l'utilisation des différents services Web

Notre réponse :

Voir les annexes 5a et 5b.

- Fréquence des mises à jour du site

Notre réponse :

Plusieurs mises à jour sont faites quotidiennement.

- Normes de qualité applicables (autres que celles indiquées à la page 72 du *Rapport annuel de gestion 2014*, si applicable)

Notre réponse :

Non-applicable.

Bénéficiaires (excluant les prestations d'invalidité)

- Statistiques sur la prévalence des paiements par dépôt direct et par chèque

Notre réponse :

Nombre de paiements par dépôt direct et par chèque (excluant rente d'invalidité et rente combinée survie invalidité) :

Chèques : 9 638

Chèques express : 1 394

Dépôts directs : 1 822 586

- Statistiques sur les non-résidents (nombre, nouveau par année, retour au Canada par année)
 - Nombre de formulaires NR301 et NR5 traités annuellement

Notre réponse :

Formulaire NR5 (quantité annuelle de travail à traiter dans les opérations) : 759

Nombre de retours au Canada : 222

Le nombre de bénéficiaires Rente de conjoint survivant, Rente de retraite et Rente d'orphelin qui ont une adresse Hors Canada = 48 774.

Nous n'avons pas le nombre de nouveaux non-résidents annuellement.

Nous n'avons pas d'information concernant le formulaire NR301.

- Nombre de changements de retenue d'impôt

Notre réponse :

40 891.

Processus d'affaires

- Documentation décrivant les différents processus opérationnels, en particulier :
 - Ajout d'un nouvel employeur
 - Processus d'attestation des employeurs
 - Collection des remises non effectuées, des pénalités et intérêts
 - Réconciliation des cotisations
 - Validation de l'intégrité des données
 - Audit des retraités
 - Retraite, décès avant et après retraite

Notre réponse :

La seule documentation détenue concerne la réconciliation des cotisations et la validation de l'intégrité des données. Toutefois, nous refusons de vous communiquer ces documents, conformément à l'article 29 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, car nous estimons que leur divulgation risquerait d'affaiblir la sécurité de nos systèmes et processus.

Structure opérationnelle

- Nombre d'employés supportant les opérations du Régime de rentes du Québec

Notre réponse :

Voir l'annexe A-1.

- Distribution des employés par équipe et par poste, description des postes
- Diagramme détaillé de la structure opérationnelle

Notre réponse :

Voir les annexes A-2, A-3 et A-4.

- Tierces parties/partenaires privés impliqués ou supportant les opérations

Notre réponse :

Voir l'annexe 6.

Solution technologique

- Diagramme de la solution technologique

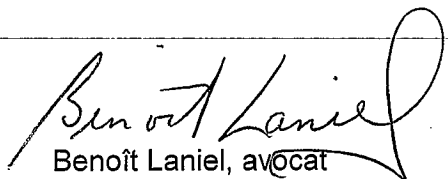
Notre réponse :

Nous refusons de vous communiquer ce renseignement, conformément à l'article 29 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, car nous estimons que sa divulgation risquerait d'affaiblir la sécurité de nos systèmes informatiques.

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

Veillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.

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



Benoît Laniel, avocat
Directeur-adjoint des affaires juridiques

p. j. (24)

**LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR
LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**
(R.L.R.Q., chapitre A-2.1)

29. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

RÉVISION

a) Pouvoir

Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander, par écrit, à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision (art.135).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec

575, rue St-Amable, bureau 1.10
Québec, Qc
G1R 2G4
Téléphone : (418) 528-7741
Télécopieur : (418) 529-3102

Montréal

500, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 18.200
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-4196
Télécopieur. : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs de révision peuvent porter sur la décision, le délai de traitement de la demande, le mode d'accès à un document ou à un renseignement, les frais exigibles ou l'application de l'article 9 (documents qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art.135).

La Commission d'accès à l'information a le pouvoir de dispenser de l'obligation de respecter le délai de 30 jours (art.135).

ANNEXE 1a
Appels totaux

		2014-01																									
		01	02	03	06	07	08	09	10	13	14	15	16	17	20	21	22	23	24	27	28	29	30	31	Total		
Total		0	0	2 359	3 487	2 944	2 577	2 385	2 234	2 887	2 653	2 706	2 704	2 632	3 443	2 785	2 666	2 456	2 260	3 075	2 677	2 667	2 696	3 067	57 360		

	2014-02																				Total
	03	04	05	06	07	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	
Total	3 837	3 032	2 866	2 426	2 243	3 396	2 748	2 558	2 240	1 899	2 956	2 725	2 561	2 113	1 997	3 106	2 626	2 616	2 562	3 264	53 771

		2014-03																						
		03	04	05	06	07	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	31	Total	
Total		4 135	3 268	3 035	2 750	2 621	4 049	3 088	2 755	2 457	2 399	3 760	3 010	2 481	2 426	2 524	3 628	2 956	2 608	2 909	2 890	4 132	63 881	

		2014-04																								
		01	02	03	04	07	08	09	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	Total		
	Total	3 300	2 887	2 644	2 498	2 865	2 875	2 596	2 496	2 126	2 913	2 457	2 371	2 016	0	0	3 596	2 877	2 409	2 197	3 759	3 391	3 229	55 502		

		2014-05																								
		01	02	05	06	07	08	09	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30	Total		
Total		2 753	2 520	3 236	2 319	1 952	1 903	2 004	2 389	2 108	2 009	1 733	1 738	0	2 432	1 976	1 928	1 770	2 538	2 306	2 238	1 958	2 274	46 084		

		2014-06																						
		02	03	04	05	06	09	10	11	12	13	16	17	18	19	20	23	24	25	26	27	30	Total	
Total		2 657	2 246	2 039	1 989	1 774	2 351	2 092	1 962	2 085	2 003	2 341	2 013	1 727	1 615	1 592	2 132	0	2 613	2 025	1 666	2 340	41 262	

		2014-07																									
		01	02	03	04	07	08	09	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31	Total		
Total		0	2 624	2 074	2 024	2 717	2 151	2 004	1 921	1 605	2 333	1 909	1 719	1 706	1 728	2 178	1 764	1 888	1 582	1 504	2 505	2 238	2 039	2 477	44 690		

		2014-08																							
		01	04	05	06	07	08	11	12	13	14	15	18	19	20	21	22	25	26	27	28	29	Total		
Total		1955	2479	2195	1909	1794	1673	2219	1957	1903	1791	1751	2295	1994	1701	1649	1645	2249	1879	1874	1886	2046	40 844		

		2014-09																						
	01	02	03	04	05	08	09	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	Total	
Total	0	2 896	2 231	1 948	1 737	2 439	2 070	1 823	1 920	1 690	2 275	1 966	1 701	1 677	1 665	2 430	1 863	1 699	1 514	1 583	2 285	2 123	41 535	

		2014-10																									
		01	02	03	06	07	08	09	10	13	14	15	16	17	20	21	22	23	24	27	28	29	30	31	Total		
Total		2 154	1 785	1 617	2 249	1 989	1 882	1 612	1 407	0	2 189	1 884	1 680	1 640	2 163	1 848	1 504	1 484	1 354	2 252	1 971	1 855	1 968	1 902	40 389		

		2014-11																					
		03	04	05	06	07	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	Total	
Total		2 653	2 059	1 934	1 807	1 678	2 263	1 444	1 747	1 586	1 597	2 062	1 788	1 490	1 498	1 547	2 115	1 852	1 827	1 764	1 809	36 520	

		2014-12																								
		01	02	03	04	05	08	09	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31	Total	
Total		2 406	2 015	1 728	1 647	1 622	2 190	1 736	1 635	1 424	1 466	2 224	1 874	1 784	1 577	1 560	1 744	1 214	0	0	0	2 393	1 857	0	34 096	

Total année 555 934

ANNEXE 1b
Appels moyens et maximum

RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 1
2014	2393	1857	0	0	2359	6609

RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 2
2014	3487	2944	2577	2385	2234	13627

2014	2014-01-13	2014-01-14	2014-01-15	2014-01-16	2014-01-17	Total semaine 3	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 3	
2014	2887	2653	2706	2704	2632	13582	

2014	2014-01-20	2014-01-21	2014-01-22	2014-01-23	2014-01-24	Total semaine 4	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 4	
2014	3443	2785	2666	2456	2260	13610	

2014	2014-01-27	2014-01-28	2014-01-29	2014-01-30	2014-01-31	Total semaine 5	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 5	
2014	3075	2677	2667	2696	3067	14182	

2014	2014-02-03	2014-02-04	2014-02-05	2014-02-06	2014-02-07	Total semaine 6	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 6	
2014	3837	3032	2866	2426	2243	14404	

2014	2014-02-10	2014-02-11	2014-02-12	2014-02-13	2014-02-14	Total semaine 7	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 7	
2014	3396	2748	2558	2240	1899	12841	

2014	2014-02-17	2014-02-18	2014-02-19	2014-02-20	2014-02-21	Total semaine 8	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 8	
2014	2956	2725	2561	2113	1997	12352	

2014	2014-02-24	2014-02-25	2014-02-26	2014-02-27	2014-02-28	Total semaine 9	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 9	
2014	3106	2626	2616	2562	3264	14174	

2014	2014-03-03	2014-03-04	2014-03-05	2014-03-06	2014-03-07	Total semaine 10	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 10	
2014	4135	3268	3035	2750	2621	15809	

2014	2014-03-10	2014-03-11	2014-03-12	2014-03-13	2014-03-14	Total semaine 11	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 11	
2014	4049	3088	2755	2457	2399	14748	

2014	2014-03-17	2014-03-18	2014-03-19	2014-03-20	2014-03-21	Total semaine 12	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 12	
2014	3760	3010	2481	2426	2524	14201	

2014	2014-03-24	2014-03-25	2014-03-26	2014-03-27	2014-03-28	Total semaine 13	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 13	
2014	3628	2956	2608	2909	2890	14991	

2014	2014-03-31	2014-04-01	2014-04-02	2014-04-03	2014-04-04	Total semaine 14	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 14	
2014	4132	3300	2887	2644	2498	15461	

2014	2014-04-07	2014-04-08	2014-04-09	2014-04-10	2014-04-11	Total semaine 15	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 15	
2014	2865	2875	2596	2496	2126	12958	

2014	2014-04-14	2014-04-15	2014-04-16	2014-04-17	2014-04-18	Total semaine 16	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 16	
2014	2913	2457	2371	2016	0	9757	

2014	2014-04-21	2014-04-22	2014-04-23	2014-04-24	2014-04-25	Total semaine 17	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 17	
2014	0	3596	2877	2409	2197	11079	

2014	2014-04-28	2014-04-29	2014-04-30	2014-05-01	2014-05-02	Total semaine 18	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 18	
2014	3759	3391	3229	2753	2520	15652	

2014	2014-05-05	2014-05-06	2014-05-07	2014-05-08	2014-05-09	Total semaine 19	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 19	
2014	3236	2319	1952	1903	2004	11414	

2014	2014-05-12	2014-05-13	2014-05-14	2014-05-15	2014-05-16	Total semaine 20	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 20	
2014	2389	2108	2009	1733	1738	9977	

2014	2014-05-19	2014-05-20	2014-05-21	2014-05-22	2014-05-23	Total semaine 21	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 21	
2014	0	2432	1976	1928	1770	8106	

2014	2014-05-26	2014-05-27	2014-05-28	2014-05-29	2014-05-30	Total semaine 22	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 22	
2014	2538	2306	2238	1958	2274	11314	

2014	2014-06-02	2014-06-03	2014-06-04	2014-06-05	2014-06-06	Total semaine 23	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 23	
2014	2657	2246	2039	1989	1774	10705	

2014	2014-06-09	2014-06-10	2014-06-11	2014-06-12	2014-06-13	Total semaine 24	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 24	
2014	2351	2092	1962	2085	2003	10493	

2014	2014-06-16	2014-06-17	2014-06-18	2014-06-19	2014-06-20	Total semaine 25	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 25	
2014	2341	2013	1727	1615	1592	9288	

2014	2014-06-23	2014-06-24	2014-06-25	2014-06-26	2014-06-27	Total semaine 26	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 26	
2014	2132	0	2613	2025	1666	8436	

2014	2014-06-30	2014-07-01	2014-07-02	2014-07-03	2014-07-04	Total semaine 27	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 27	
2014	2340	0	2624	2074	2024	9062	

2014	2014-07-07	2014-07-08	2014-07-09	2014-07-10	2014-07-11	Total semaine 28	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 28	
2014	2717	2151	2004	1921	1605	10398	

2014	2014-07-14	2014-07-15	2014-07-16	2014-07-17	2014-07-18	Total semaine 29	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 29	
2014	2333	1909	1719	1706	1728	9395	

2014	2014-07-21	2014-07-22	2014-07-23	2014-07-24	2014-07-25	Total semaine 30	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 30	
2014	2178	1764	1888	1582	1504	8916	

2014	2014-07-28	2014-07-29	2014-07-30	2014-07-31	2014-08-01	Total semaine 31	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 31	
2014	2505	2238	2039	2477	1955	11214	

2014	2014-08-04	2014-08-05	2014-08-06	2014-08-07	2014-08-08	Total semaine 32	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 32	
2014	2479	2195	1909	1794	1673	10050	

2014	2014-08-11	2014-08-12	2014-08-13	2014-08-14	2014-08-15	Total semaine 33	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 33	
2014	2219	1957	1903	1791	1751	9621	

2014	2014-08-18	2014-08-19	2014-08-20	2014-08-21	2014-08-22	Total semaine 34	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 34	
2014	2295	1994	1701	1649	1645	9284	

2014	2014-08-25	2014-08-26	2014-08-27	2014-08-28	2014-08-29	Total semaine 35	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 35	
2014	2249	1879	1874	1886	2046	9934	

2014	2014-09-01	2014-09-02	2014-09-03	2014-09-04	2014-09-05	Total semaine 36	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 36	
2014	0	2896	2231	1948	1737	8812	

2014	2014-09-08	2014-09-09	2014-09-10	2014-09-11	2014-09-12	Total semaine 37	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 37	
2014	2439	2070	1823	1920	1690	9942	

2014	2014-09-15	2014-09-16	2014-09-17	2014-09-18	2014-09-19	Total semaine 38	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 38	
2014	2275	1966	1701	1677	1665	9284	

2014	2014-09-22	2014-09-23	2014-09-24	2014-09-25	2014-09-26	Total semaine 39	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 39	
2014	2430	1863	1699	1514	1583	9089	

2014	2014-09-29	2014-09-30	2014-10-01	2014-10-02	2014-10-03	Total semaine 40	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 40	
2014	2285	2123	2154	1785	1617	9964	

2014	2014-10-06	2014-10-07	2014-10-08	2014-10-09	2014-10-10	Total semaine 41	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 41	
2014	2249	1989	1882	1612	1407	9139	

2014	2014-10-13	2014-10-14	2014-10-15	2014-10-16	2014-10-17	Total semaine 42	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 42	
2014	0	2189	1884	1680	1640	7393	

2014	2014-10-20	2014-10-21	2014-10-22	2014-10-23	2014-10-24	Total semaine 43	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 43	
2014	2163	1848	1504	1484	1354	8353	

2014	2014-10-27	2014-10-28	2014-10-29	2014-10-30	2014-10-31	Total semaine 44	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 44	
2014	2252	1971	1855	1968	1902	9948	

2014	2014-11-03	2014-11-04	2014-11-05	2014-11-06	2014-11-07	Total semaine 45	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 45	
2014	2653	2059	1934	1807	1678	10131	

2014	2014-11-10	2014-11-11	2014-11-12	2014-11-13	2014-11-14	Total semaine 46	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 46	
2014	2263	1444	1747	1586	1597	8637	

2014	2014-11-17	2014-11-18	2014-11-19	2014-11-20	2014-11-21	Total semaine 47	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 47	
2014	2062	1788	1490	1498	1547	8385	

2014	2014-11-24	2014-11-25	2014-11-26	2014-11-27	2014-11-28	Total semaine 48	%
RRQ + Adm + Default	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 48	
2014	2115	1852	1827	1764	1809	9367	

2014	2014-12-01	2014-12-02	2014-12-03	2014-12-04	2014-12-05	Total semaine 49	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 49	
2014	2406	2015	1728	1647	1622	9418	

2014	2014-12-08	2014-12-09	2014-12-10	2014-12-11	2014-12-12	Total semaine 50	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 50	
2014	2190	1736	1635	1424	1466	8451	

2014	2014-12-15	2014-12-16	2014-12-17	2014-12-18	2014-12-19	Total semaine 51	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 51	
2014	2224	1874	1784	1577	1560	9019	

2014	2014-12-22	2014-12-23	2014-12-24	2014-12-25	2014-12-26	Total semaine 52	%
RRQ + Adm + Defaut	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total semaine 52	
2014	1744	1214	0	0	0	2958	

Moyenne	2510	2240	2098	1951	1891	10691

Maximum	4135	3596	3229	2909	3264	

ANNEXE 1c
Durée moyenne

Loi	Raisons	Durée conversation
GEN	Appel destiné à un autre organisme/service	153,78
	Appel d'un tiers refusé et/ou échec à l'identification	179,31
	Coordonnées de la Régie	183,83
	Dénonciation	579,00
		166,99
RRQ	Autre	166,24
	Changement aux données du client	275,85
	Communication coupée	20,27
	Conférence	90,00
	Demande de brochures et formulaires	281,54
	Demande d'émission d'un document par le préposé	265,28
	Demande de renseignements et/ou d'explications	322,09
	Demande de retraite par téléphone	260,54
	Problème informatique	36,50
		298,34
WEB	Aide à l'utilisation du site internet de la Régie	501,57
	ClicSÉCUR	278,00
	Dossier citoyen en ligne Gouvernemental	653,00
		399,84
Somme :		290,60

ANNEXE 1d
Appels types de clients

			Tous les appels répondus dans le CCC pendant cette période
Loi	Profil du client		Nb estimé
GEN	Information qu'on ne peut relier à aucun dossier (ni cotisant, ni requérant, ni bénéficiaire).	Ligne RRQ	18 203
	RRQ	Bénéf. RI	1 230
	RRQ	Bénéf. RR	7 872
	RRQ	Bénéf. RS	1 230
	RRQ	Cotisant	11 561
	RRQ	Multi Bénéf.	246
	RRQ	Requérant RI	246
	RRQ	Requérant RR	1 476
	RRQ	Requérant RS	1 968
RRQ	Information qu'on ne peut relier à aucun dossier (ni cotisant, ni requérant, ni bénéficiaire).	Ligne RRQ	19 433
	RRQ	Bénéf. RI	29 519
	RRQ	Bénéf. RR	179 080
	RRQ	Bénéf. RS	24 845
	RRQ	Cotisant	115 369
	RRQ	Multi Bénéf.	23 123
	RRQ	Requérant RI	37 390
	RRQ	Requérant RR	38 866
	RRQ	Requérant RS	40 834
WEB	Information qu'on ne peut relier à aucun dossier (ni cotisant, ni requérant, ni bénéficiaire).	Ligne RRQ	738
	RRQ	Bénéf. RR	246
	RRQ	Cotisant	984
	RRQ	Requérant RI	246
	RRQ	Requérant RR	738
	RRQ	Requérant RS	492
Somme :			555 934

ANNEXE 1e
Catégorie d'appels et Revenu Québec

Loi	Raisons détaillées			Échantillon raisons d'appel			Tous les appels répondus dans le CCC pendant cette période
				Nombre	%	Durée conversation	Nb estimé
	Appel destiné à un autre organisme/service	Provincial	Revenu Québec	31,	13,60 %	170,48	7 715,
Note: Appels estimés avec ceux de la mesure de soutien aux enfants et non comptabilisés dans le total estimé							
RRQ	Autre			46,	2,15 %	166,24	11 867,
	Changement aux données du client		Autre	17,	0,80 %	333,06	4 386,
	Changement aux données du client		Autre donnée FIC	20,	0,94 %	242,10	5 159,
	Changement aux données du client		Dépôt direct (adhérer, modifier ou annuler)	195,	9,13 %	274,37	50 305,
	Changement aux données du client		Inscription d'une date de décès	38,	1,78 %	417,21	9 803,
	Changement aux données du client		Paiements (modifier la fréquence)	4,	0,19 %	449,00	1 032,
	Changement aux données du client		Retenues d'impôt	143,	6,69 %	239,67	36 890,
	Changement aux données du client		Tél. et/ou adresse (avec ou sans changement au DD)	132,	6,18 %	269,02	34 053,
	Communication coupée			15,	0,70 %	20,27	3 870,
	Conférence			1,	0,05 %	90,00	258,
	Demande de brochures et formulaires		De la part d'un individu	73,	3,42 %	272,01	18 832,
	Demande de brochures et formulaires		De la part d'un organisme	1,	0,05 %	977,00	258,
	Demande d'émission d'un document par le préposé		Autre	14,	0,66 %	329,50	3 612,
	Demande d'émission d'un document par le préposé		Déclaration d'identité du bénéficiaire	2,	0,09 %	354,50	516,
	Demande d'émission d'un document par le préposé		Demande de photocopie (dossier médical ou autre)	1,	0,05 %	213,00	258,
	Demande d'émission d'un document par le préposé		Lettre de confirmation de (montant, cotisations, employeurs, etc.)	21,	0,98 %	411,43	5 417,
	Demande d'émission d'un document par le préposé		Relevé de participation	63,	2,95 %	214,43	16 252,
	Demande d'émission d'un document par le préposé		Relevé d'impôt	58,	2,72 %	249,91	14 962,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Divers	Besoin d'aide pour remplir un formulaire	27,	1,26 %	449,78	6 965,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Divers	Courrier postal / Courriel	3,	0,14 %	134,00	774,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Divers	Info procuration/mandat/inaptitude	8,	0,37 %	343,00	2 064,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Divers	Questions ou suivi d'un avis ou d'une lettre reçus	37,	1,73 %	340,22	9 545,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Gains	Correction/ajout de gains	24,	1,12 %	499,13	6 191,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Gains	Info partage	15,	0,70 %	456,00	3 870,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Gains	Info sur les cotisations	15,	0,70 %	258,80	3 870,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Gains	Info sur les périodes AAF	4,	0,19 %	184,75	1 032,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Gains	Info sur relevés de participation	12,	0,56 %	179,33	3 096,

Loi	Raisons détaillées				Nombre	%	Durée conversation	Nb estimé
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire	Chèque ou dépôt direct	Information	22,	1,03 %	269,50	5 675,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire	Chèque ou dépôt direct	Réclamation	23,	1,08 %	477,87	5 933,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire	Chèque ou dépôt direct	Vérification	33,	1,54 %	328,73	8 513,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire	Estimation des montants qu'il recevra (04 10 00)	Avec simulation	77,	3,60 %	373,79	19 864,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire	Estimation des montants qu'il recevra (04 10 00)	Sans simulation	35,	1,64 %	282,63	9 029,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire		Dates de paiement	49,	2,29 %	214,82	12 641,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire		Info sur C/R	4,	0,19 %	313,75	1 032,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire		Info sur le supplément de rente de retraite	16,	0,75 %	271,75	4 128,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire		Info sur le taux d'indexation	4,	0,19 %	265,25	1 032,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Monétaire		Montant reçu/explications	88,	4,12 %	308,42	22 702,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes	Info RR	Info division de la RR	10,	0,47 %	328,20	2 580,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes	Info RR	Info RR et/ou retraite progressive et anticipée	176,	8,24 %	319,59	45 403,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes	Info RR	Info sur annulation/changement date de début RR	14,	0,66 %	332,29	3 612,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes	Info RR	Info sur la revalorisation de la RR	7,	0,33 %	283,86	1 806,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Demande à l'étude/état du dossier	165,	7,72 %	265,35	42 566,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Demande de révision à l'étude	4,	0,19 %	294,25	1 032,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Info PD	71,	3,32 %	359,08	18 316,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Info RCS	71,	3,32 %	355,17	18 316,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Info RECI/RO	12,	0,56 %	216,25	3 096,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Info RI	85,	3,98 %	404,85	21 928,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Info sur arrêt de travail ou retour au travail (RR-RI)	8,	0,37 %	148,88	2 064,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Info sur l'harmonisation avec la CSST	7,	0,33 %	289,57	1 806,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Info sur l'harmonisation avec la SAAQ	2,	0,09 %	860,50	516,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Info sur relevés d'impôt	23,	1,08 %	333,04	5 933,
	Demande de renseignements et/ou d'explications	Rentes		Info sur retenues d'impôt/impôt non résident	20,	0,94 %	313,35	5 159,
	Demande de renseignements et/ou d'explications			Autre	106,	4,96 %	276,89	27 345,
	Demande de retraite par téléphone				13,	0,61 %	260,54	3 354,

Loi	Raisons détaillées			Nombre	%	Durée conversation	Nb estimé
	Problème informatique			2,	0,09 %	36,50	516,
				2 136,	100,00 %	298,34	551 033,
WEB	Aide à l'utilisation du site internet de la Régie	Autre	Autre	2,	10,53 %	123,00	516,
	Aide à l'utilisation du site internet de la Régie	Autre	Support technique	1,	5,26 %	728,00	258,
	Aide à l'utilisation du site internet de la Régie	Cirse	Demande de paiement de soutien aux enfants	2,	10,53 %	388,00	516,
	Aide à l'utilisation du site internet de la Régie		Mon dossier Régie	2,	10,53 %	880,50	516,
	ClicSÉCUR		Écart entre données de RQ et RRQ	6,	31,58 %	315,50	1 548,
	ClicSÉCUR		incompréhension (fonctionnement,navigation,etc... \	3,	15,79 %	197,00	774,
	ClicSÉCUR		Problème technique	1,	5,26 %	296,00	258,
	Dossier citoyen en ligne Gouvernemental			2,	10,53 %	653,00	516,
				19,	100,00 %	399,84	4 902,
Somme :				3 671,	100,00 %	290,60	555 934,

ANNEXE 1f
Agents

Effectifs	Moyenne
Agents	143
chefs d'équipe	18
Total	161

ANNEXE 1g
Catégorie courriels

		Courriel	Appels téléphoniques	Total
RRQ	Dossier personnel	1 560	13	1 573
RRQ	Retraite (Autre)	643	38	681
RRQ	Retour vers NetRegie	581	3	584
RRQ	Autre	429	31	460
RRQ	Survie	432	28	460
RRQ	Invalidite	423	18	441
RRQ	Retraite (Pér cotisable)	386	10	396
RRQ	Retraite (Admissibilité)	382	11	393
RRQ	Retraite (Hors Qc/Pays)	220	4	224
RRQ	Paieement	151	2	153
RRQ	Retraite (Division/Part)	112	4	116
RRQ	Retraite (Rt au travail)	64	1	65
RRQ	Problèmes WEB (Technique)	48	6	54
RRQ	Problèmes WEB (Client)	24	13	37
Total		5 455	182	5 637

ANNEXE 2

Employeurs

- Nombre d'employeurs (participants, exemptés, travailleurs autonomes)
 - o Nombre d'employeurs participants : 301 578
 - o Nombre d'employeurs exemptés : non disponible
 - o Nombre de cotisants autonomes (2014) :
 - 64,282 (T-1 autonomes)
 - 556,981 (TP-1 autonomes)

- Nombre annuel de nouveaux employeurs, nombre d'employeurs cessant leurs opérations, fusionnant, faillite, protection contre la faillite)
 - o Période du 1 janvier au 31 décembre 2014
 - Nouveaux employeurs : 30 127
 - Nombre d'employeurs annulés : 68 539

Cotisants

- Nombre total et distribution par tranches de gains annuels éligibles
 - o Nombre total de gains annuels éligibles pour l'année d'imposition 2014 :
 - 163 235 636 346 \$

 - o Répartition pour l'année 2014 :

	Nombre	Gains	Cotisations
Relevé-1	5 334 044	116 624 036 821 \$	5 450 776 188.82 \$
TP-1 autonome	556 981	10 551 639 433 \$	578 063 744.35 \$
T-4	901 556	34 765 483 853 \$	1 165 018 447.34 \$
T-1 autonome	64 282	1 294 476 239 \$	74 355 813.59 \$

- Nombre de cotisants ayant plus d'un d'employeur pour l'année d'imposition 2014 : 943 087
- Nombre de nouveaux cotisants pour l'année d'imposition 2014 : 134 432

ANNEXE 2

Remise de cotisations :

- Nombre d'employeurs participants par fréquence de remise : non disponible.
- Statistiques sur la prévalence de chaque mode de paiement : non disponible.
- Statistiques sur nombre de remises tardives ou erronées, les pénalités et intérêts : non disponible.
- Nombre d'employeurs inscrits au dépôt direct, nombre de nouvelles inscriptions et de changements d'information bancaire par année : non disponible.
- Nombre de remboursements annuels de cotisations à un employeur et mode de remboursement : non disponible.
- Nombre de remboursements annuels de cotisations à un cotisant pour l'année d'imposition 2014 :
 - o 1 831 528 (Revenu Québec) 181 638 (Revenu Canada)

SOURCES DE DONNÉES

Sources de données utilisées par RRQ : Revenu Québec pour les relevés-1 et les TP-1
Revenu Canada pour les T-4 et les T-1

Fréquence de transmission des données : Relevé-1, une à deux fois par semaine
TP-1 à chaque jour
RPC à chaque jour

ANNEXE 3a

	2014-01	2014-02	2014-03	2014-04	2014-05	2014-06	2014-07	2014-08	2014-09	2014-10	2014-11	2014-12
Courrier général RRQ	33594	35919	31415	26098	30035	25047	23119	23105	24099	25863	27669	23982

ANNEXE 3b

Nombre de docs de la période - Par traitement

Pour la période du: 201401 au 201412

Traitement	Nom classe numérisation	Nbre lots	Docs num	Pag num	Pages rej	Pages trait
	Changement légal DÉC	200	1 647	1 647		1 647
	Coupon réponse	3091	28 555	34 278		34 278
	Courrier Ententes	335	1 238	7 790		7 790
	Demande - Division	513	2 180	4 823		4 823
	Demande - Invalidité	2855	32 312	153 068		153 068
	Demande numérisation	6733	106 495	930 281	140	930 421
	Demande numérisation BESS	1192	21 320	173 411		173 411
	Demande numérisation Plainte	12	11	137		137
	Demande numérisation SEM	226	470	38 731		38 731
	Demande - Retraite	8474	81 763	253 636		253 636
	Demande - Survie	3351	28 471	125 547		125 547
	Demande - Survie PD	4063	34 174	119 013		119 013
	Écrit Intention	469	2 250	2 924		2 924
	Formulaire	7756	94 582	158 846		158 846
	Impôt NR	136	763	1 217		1 217
	Information médicale	4372	28 228	246 341		246 341
	Lettre	9932	59 130	123 110		123 110
	Lettre modèle	3041	36 350	82 030		82 030
	Plainte	23	21	88		88
	Preuve seule	3923	18 490	40 459		40 459
	Rejet DÉC	134	1 040	1 237		1 237
	Renseignement - Partenaire	141	1 335	1 344		1 344
	Retour Chèque	328	4 162	7 145		7 145
	Retour Signature	154	217	760		760
	Retour Validation admin	1431	12 740	25 520		25 520

ANNEXE 3c

2014	
Envois RRQ	Volumes
Chèque mensuel Canada	755 212
Chèque RRQ hebdomadaire	2 247
Chèque RRQ avec avis d'acceptation	61 455
Chèque RRQ avec avis de modification	33 528
Relevés 2 annuel (janvier)	1 735 444
Avis d'acceptation	122 843
Avis de modification	395 626
Lettre et relevés de participation- nouveaux cotisants	96 696
Communication pour demandes en traitement	52 365
Rapports médicaux	6
Relevés 2 autres	153 613
Relevé de participation	900 868
Simulation & avis de partage	27 035
Code d'identification personnel	24 719
Divers autres courrier posté	194 195
Total	4 555 852
Chèques RRQ autres pays	49 386
Chèques RRQ USA	10 236
Courrier divers Hors pays	115 195
Autres courrier timbré	152 742
Total	4 883 411

ANNEXE 4a

Nombre de retraités

Nombre de retraités(avec divisions et sans suppléments de rente de retraite)
en paiement au 31 décembre 2014

Selon l'âge	Nombre de retraités - TOTAL
Âge du bénéficiaire au 31 décembre 2014	
60	67260
61	69107
62	70447
63	72074
64	74545
65	92675
66	93973
67	93504
68	89569
69	81155
70	77390
71	73291
72	67476
73	61567
74	56837
75	52641
76	48577
77	44202
78	41855
79	39524
80	36996
81	34302
82	33821
83	30427
84	27701
85	23440
86	21152
87	18292
88	15291
89	13143
90	10859
91	8454
92	6950
93	5280
94	3838
95	2553
96	1931
97	1274
98	911
99	575
100	366
101	226
102	129
103	72
104	41
105	18
106	6
107	3
109	1
112	1
TOTAL	1665722

Nombre de nouveaux retraités(avec divisions et sans suppléments de rente de retraite)
selon l'année de début de paiement 2014

Selon l'âge	Nombre de nouveaux retraités - TOTAL
Âge du bénéficiaire au 31 décembre 2014	
60	80878
61	11291
62	7963
63	6347
64	7907
65	17685
66	1026
67	601
68	348
69	283
70	311
71	173
72	88
73	60
74	54
75	42
76	26
77	22
78	20
79	13
80	15
81	6
82	10
83	13
84	16
85	11
86	9
87	5
88	11
89	5
90	5
91	6
92	4
93	4
94	3
95	2
96	1
97	0
98	1
TOTAL	135265

ANNEXE 4b

Nombre de décès

Nombre de décès en 2014 chez les conjoints survivants RRQ : 16 618

Nombre de décès en 2014 qui bénéficiaient d'une rente de retraite RRQ : 45 625

Parmi ces décès en 2014, 17 006 ont donné droit à une rente de conjoint survivant

Parmi ces décès en 2014, 67 personnes décédées ont donné droit à 82 rentes d'orphelin

Nombre de décès en 2014 parmi les cotisants RRQ qui n'ont jamais bénéficié

d'une rente de retraite : 13 487

Parmi ces décès en 2014, 3 391 ont donné droit à une rente de conjoint survivant

Parmi ces décès en 2014, 1 086 personnes décédées ont donné droit à 1 712 rentes d'orphelin

ANNEXE 4c

Partage des gains

Partage des gains : répartition des partages effectués,
selon la durée de la période de partage,
et durée moyenne, de 2005 à 2014

Année de réception de la demande ou du jugement	Durée de la période de partage					Partages effectués	Durée moyenne
	0 à 5 ans	6 à 10 ans	11 à 15 ans	16 à 20 ans	21 ans et plus		
	%	%	%	%	%		
2005	17,5	17,1	16,5	15,6	33,3	7 680	16,1
2006	18,8	16,3	16,1	15,7	33,1	7 477	16,1
2007	17,7	17,8	15,9	16,0	32,5	6 900	16,0
2008	18,9	17,6	15,7	15,7	32,1	6 706	15,9
2009	19,4	17,2	15,6	14,8	33,1	6 221	16,1
2010	19,3	18,1	14,4	15,6	32,8	6 067	16,0
2011	20,4	17,6	15,4	14,3	32,4	6 028	15,9
2012	20,2	18,3	15,8	14,4	31,3	5 952	15,7
2013	21,7	18,5	16,5	13,1	30,3	5 412	15,4
2014	23,5	18,4	16,3	13,2	28,7	4 944	14,9

Source: Tableau 16 provenant des "Statistiques de l'année 2014 sur le Régime de rentes du Québec"

Nombre de bénéficiaires au 31 décembre dont la rente est modifiée
par le partage des gains, selon le type de rente et le sexe, de 2010 à 2014

Année	Rente de retraite			Rente d'invalidité		
	Bénéficiaires dont la rente est modifiée par le partage	Nombre total de bénéficiaires	Rapport en pourcentage	Bénéficiaires dont la rente est modifiée par le partage	Nombre total de bénéficiaires	Rapport en pourcentage
Hommes						
2010	58 330	687 064	8,5	4 632	36 525	12,7
2011	63 183	712 177	8,9	4 538	36 024	12,6
2012	67 750	736 715	9,2	4 447	35 694	12,5
2013	72 126	758 690	9,5	4 233	34 441	12,3
2014	79 633	803 029	9,9	3 907	32 777	11,9
Femmes						
2010	55 807	727 630	7,7	6 739	34 156	19,7
2011	60 829	758 359	8,0	6 736	34 322	19,6
2012	65 811	788 951	8,3	6 776	34 630	19,6
2013	70 587	817 088	8,6	6 652	33 952	19,6
2014	78 569	862 693	9,1	6 277	32 660	19,2

Source: Tableau 27 provenant des "Statistiques de l'année 2014 sur le Régime de rentes du Québec"

ANNEXE 4d

Nombre de retraités qui bénéficient d'un supplément de rente de retraite

Nombre de retraités qui bénéficient d'un supplément de rente de retraite dans l'année présentée, selon l'année de versement du supplément

Année	Nombre
2009	145 727
2010	190 660
2011	234 511
2012	278 942
2013	343 584
2014	387 176

Nombre de retraités qui bénéficient d'un nouveau supplément de rente de retraite dans l'année présentée, selon l'année de versement du supplément

Année	Nombre
2009	145 727
2010	157 994
2011	172 911
2012	188 887
2013	222 089
2014	219 902

* Il est important de préciser qu'à partir de l'année 2012, le calcul des gains(sur une année civile donnée) donnant droit à un supplément de retraite a été modifié. Pour cette raison, le nombre de retraités ayant bénéficié d'un supplément de retraite dans l'année 2013 est en hausse par rapport aux années précédentes. Aussi, une personne recevant le supplément de retraite n'a pas nécessairement travaillé après sa prise de retraite (compte tenu de la méthodologie du calcul des gains dans l'année de la prise de la retraite).

Pour cette raison, nous vous envoyons les statistiques suivantes :

Pour l'année de supplément 2010 : 133 805 clients ont pris leur retraite en 2008 ou avant et ont travaillé en 2009 pour avoir leur supplément en 2010.
Pour l'année de supplément 2011 : 148 195 clients ont pris leur retraite en 2009 ou avant et ont travaillé en 2010 pour avoir leur supplément en 2011.
Pour l'année de supplément 2012 : 163 539 clients ont pris leur retraite en 2010 ou avant et ont travaillé en 2011 pour avoir leur supplément en 2012.
Pour l'année de supplément 2013 : 177 185 clients ont pris leur retraite en 2011 ou avant et ont travaillé en 2012 pour avoir leur supplément en 2013.
Pour l'année de supplément 2014 : 184 479 clients ont pris leur retraite en 2012 ou avant et ont travaillé en 2013 pour avoir leur supplément en 2014.

ANNEXE 5a

STATISTIQUES CONCERNANT LES 20 PAGES LES PLUS FRÉQUENTÉES

Page ?	Pages vues ? ↓	Consultations uniques ?	Temps moyen passé sur la page ?	Entrées ?
1. /fr/accueil/pages/accueil.aspx	845 745 (5,05 %)	619 426 (5,91 %)	00:00:32	480 692 (12,79 %)
2. /fr/services/services_en_ligne/mon_dossier_regie/pages/mon_dossier_regie.aspx	479 260 (2,86 %)	410 467 (3,92 %)	00:03:56	200 919 (5,35 %)
3. /fr/services/services_en_ligne/mon_dossier_regie/Pages/mon_dossier_regie.aspx	335 687 (2,01 %)	157 438 (1,50 %)	00:01:32	80 171 (2,13 %)
4. /fr/accueil/Pages/accueil.aspx	317 328 (1,90 %)	224 982 (2,15 %)	00:00:36	165 436 (4,40 %)
5. /fr/services/nous_joinre/pages/nous_joinre.aspx	271 528 (1,62 %)	168 680 (1,61 %)	00:00:41	40 228 (1,07 %)
6. /fr/dates_paiement/pages/dates_paiement.aspx	227 919 (1,36 %)	194 133 (1,85 %)	00:01:22	56 976 (1,52 %)
7. /fr/planification/simulateur_epargne/Pages/Etape4.aspx	212 671 (1,27 %)	36 608 (0,35 %)	00:00:28	609 (0,02 %)
8. /fr/planification/simulateur_epargne/Pages/Etape3.aspx	187 838 (1,12 %)	37 660 (0,36 %)	00:00:17	304 (0,01 %)
9. /fr/services/nous_joinre/Pages/nous_joinre.aspx	180 648 (1,08 %)	60 185 (0,57 %)	00:00:22	14 052 (0,37 %)
10. /fr/planification/simulateur_epargne/Pages/Etape2.aspx	172 618 (1,03 %)	39 982 (0,38 %)	00:00:20	445 (0,01 %)
11. /fr/programmes/prestations_familiales/pages/prestations_familiales.aspx	163 372 (0,98 %)	112 309 (1,07 %)	00:00:29	97 165 (2,59 %)
12. /en/accueil/pages/accueil.aspx	159 902 (0,96 %)	119 178 (1,14 %)	00:00:37	78 713 (2,09 %)
13. /fr/programmes/soutien_enfants/pages/soutien_enfants.aspx	146 914 (0,88 %)	111 649 (1,07 %)	00:00:33	53 166 (1,41 %)
14. /fr/retraite/rver/pages/rver.aspx	142 170 (0,85 %)	117 731 (1,12 %)	00:01:45	108 953 (2,90 %)
15. /fr/planification/simulateur_epargne/Pages/etape1.aspx	135 828 (0,81 %)	45 403 (0,43 %)	00:00:35	27 879 (0,74 %)
16. /fr/services/services_en_ligne/pages/services_en_ligne.aspx	133 737 (0,80 %)	101 377 (0,97 %)	00:00:27	32 843 (0,87 %)
17. /fr/dates_paiement/pages/dates_paiement_soutien_enfants.aspx	132 619 (0,79 %)	119 151 (1,14 %)	00:01:42	95 142 (2,53 %)
18. /fr/programmes/soutien_enfants/paiement/pages/paiement.aspx	128 562 (0,77 %)	97 253 (0,93 %)	00:00:37	34 673 (0,92 %)
19. /fr/dates_paiement/Pages/dates_paiement.aspx	122 338 (0,73 %)	58 991 (0,56 %)	00:00:32	15 437 (0,41 %)
20. /fr/enfants/pages/enfants.aspx	121 693 (0,73 %)	99 234 (0,95 %)	00:00:48	53 343 (1,42 %)

ANNEXE 5b

Nombre de transactions par différents services Web pour l'année 2014 :

- Nombre de demandes de retraite en ligne : 27 678
- Nombre de demandes de prestations de survivant : 10 861
- Nombre de demandes de duplicata de relevé d'impôt: 1705
- Nombre de demandes de retenue d'impôt : 21 727

- Nombre de relevés de participation émis en ligne : 159 748
- Nombre de demandes de changement d'adresse : 30 134

- Nombre de demandes de dépôt direct personnalisé (inscription) : 22 352
- Nombre de demandes de dépôt direct personnalisé (modification) : 1845
- Nombre de demandes de dépôt direct libre-service (inscription) : 8 861
- Nombre de demandes de dépôt direct libre-service (modification) : 6 229

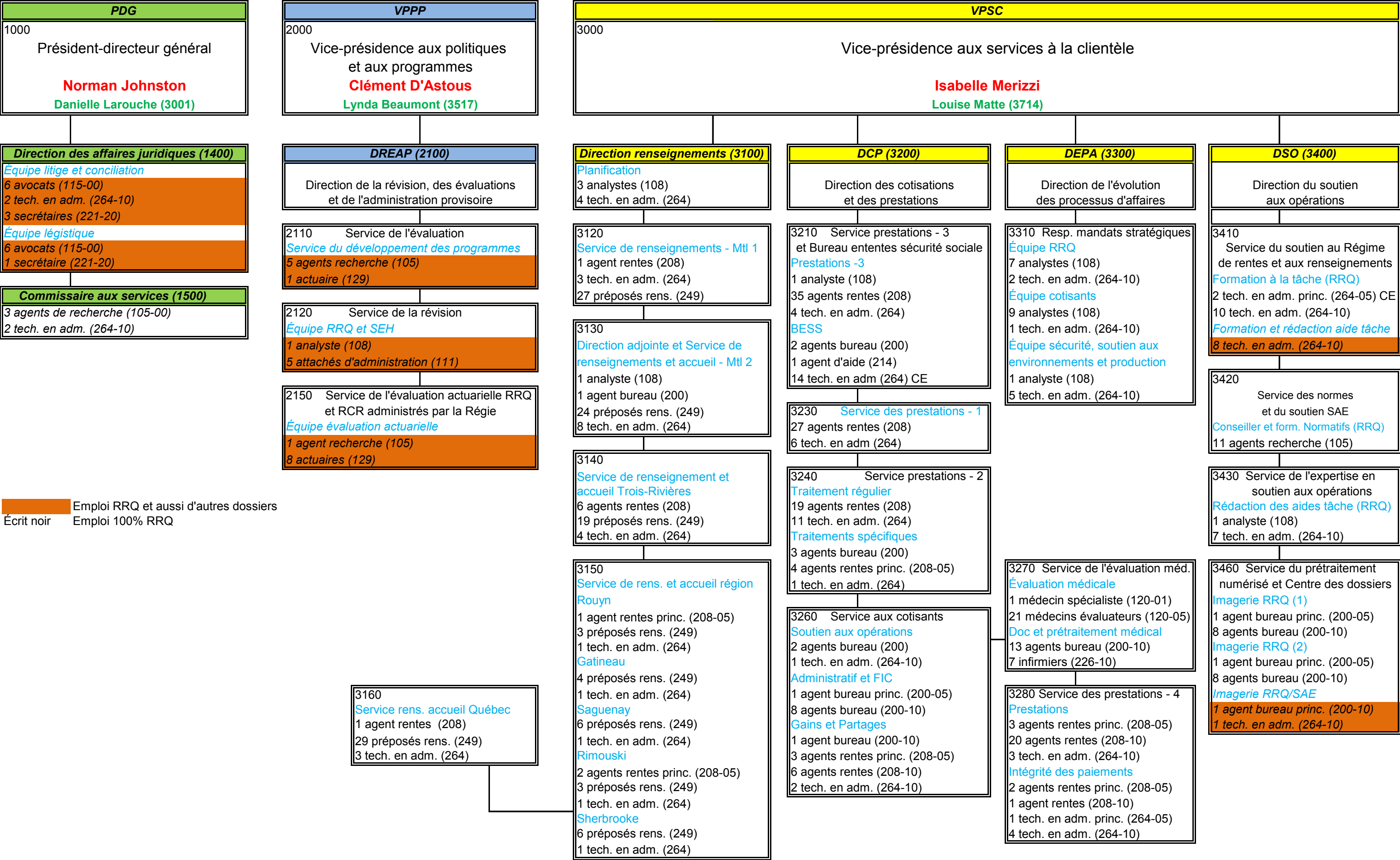
Annexe A-1

VENTILATION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS SUPPORTANT LES OPÉRATIONS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

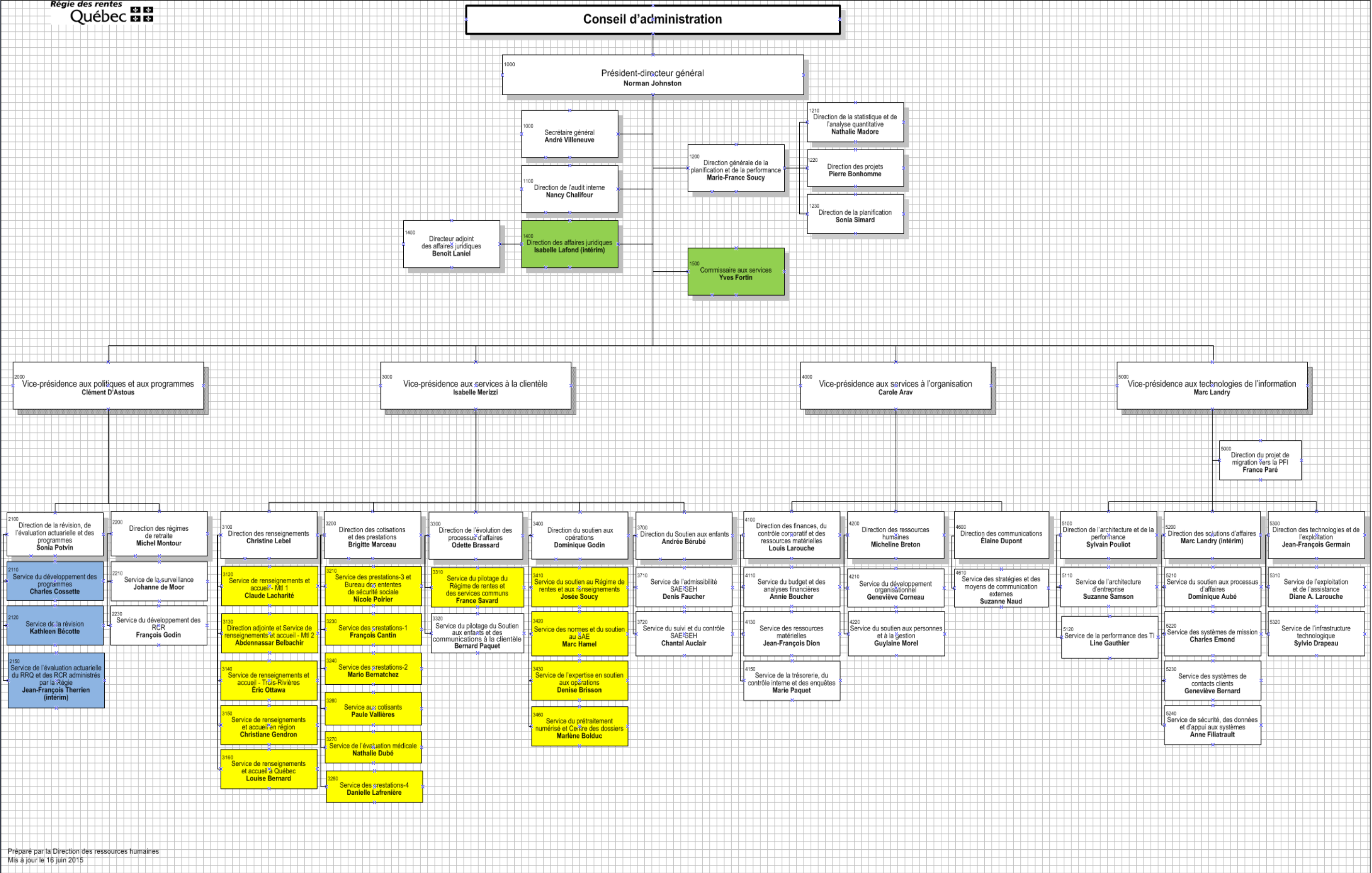
Centre de responsabilité	Nombre total d'employés ¹	Nombre d'employés 100% RRQ	Nombre d'employés majoritairement RRQ	Nombre d'employés divers dossiers (partiellement RRQ)
1000	7	0	0	7
1100	7	0	0	7
1200	2	0	0	2
1210	11	0	0	11
1220	6	0	0	6
1230	9	0	0	9
1400	26	0	18	8
1500	8	5	0	3
2100	3	0	0	3
2110	8	0	6	2
2120	20	0	6	14
2150	14	0	9	5
3000	3	0	0	3
3100	9	7	0	2
3120	33	31	0	2
3130	41	34	0	7
3140	31	29	0	2
3150	43	30	0	13
3160	35	33	0	2
3200	5	0	0	5
3210	63	57	0	6
3230	36	33	0	3
3240	40	38	0	2
3260	28	24	0	4
3270	52	42	0	10
3280	34	33	0	1
3300	6	0	0	6
3310	33	25	0	8
3400	6	0	0	6
3410	22	12	8	2
3420	23	11	0	12
3430	21	8	0	13
3460	39	18	0	21
4000	2	0	0	2
4100	9	0	0	9
4110	8	0	0	8
4130	28	0	0	28
4150	14	0	0	14
4200	9	0	0	9
4210	10	0	0	10
4220	18	0	0	18
4600	12	0	0	12
4610	14	0	0	14
5000	6	0	0	6
5100	4	0	0	4
5110	16	0	0	16
5120	11	0	0	11
5200	1	0	0	1
5210	26	0	0	26
5220	41	0	0	41
5230	29	0	0	29
5240	30	0	0	30
5300	9	0	0	9
5310	30	0	0	30
5320	28	0	0	28
TOTAL	1079	470	47	562

1 : Excluant ceux complètement dédiés aux RCR (CR 2200-2210-2230) ou SAE (CR 3320-3700-3710-3720)

Annexe A-2



Annexe A-3





DESCRIPTION D'EMPLOI

Espace réservé à la Direction des ressources humaines

Codification

Date d'évaluation

Date de mise à jour

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 264-10	Titre de la classe d'emplois Tech. en administration (cl. nominale)
Direction générale Vice-présidence des services à la clientèle	Titre de l'emploi Technicien en administration	
Direction Renseignements	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre supérieur classe 5	
Service Renseignements et accueil de Trois-Rivières	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 1481 rue Notre-Dame Centre Trois-Rivières G9A 4X4	
Section	Numéro du poste	39805 (6708)

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Sous l'autorité de la chef de service, la personne titulaire de l'emploi effectue divers travaux à caractère administratif et technique en vue d'assurer la bonne marche des opérations courantes du service.

Elle assure le soutien technique concernant la gestion des ressources humaines, matérielles.

Elle fournit le service d'assistance technique local aux employés de Trois-Rivières, de la DSO et du SPPO localisés à notre unité, des systèmes et équipements informatiques, bureautiques et téléphoniques de la Régie.

Elle est également responsable de la production et de la diffusion des horaires de travail du centre de contacts clientèle. Son travail a un impact direct sur la présence au téléphone ou en personne de plus de 142 préposés et agents de rentes spécialistes ainsi que 18 chefs d'équipe.

Elle reçoit de ses coéquipiers ou des gestionnaires de sa direction de nombreuses informations relatives à l'emploi du temps et aux absences des préposés, agents de rentes spécialistes et chefs d'équipe. Elle en fait l'analyse et les recoupements nécessaires avec l'ensemble des activités afin de ne pas déroger aux objectifs de service. Elle produit les horaires selon les informations et selon les profils de compétence de chacun, en tenant compte du volume d'appels prévu et des effectifs requis au fonctionnement des services (téléphone-Courriel-Entrevues-File d'assistance). Pour ce faire elle utilise un logiciel spécialisé en gestion des effectifs.

Elle veille à l'intégrité des données inscrites au fichier afin de refléter la réalité du temps passé aux différentes activités pour chacun des préposés.

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	Assister la chef de service dans la gestion du personnel et du matériel : - Assurer la gestion interne des ressources humaines (ex. : permis d'absence, assiduité, etc.) et matérielles du service (ex. : aménagement, gestion des cartes d'accès, etc.); - Assurer une gestion rigoureuse du respect des règles prévues aux conventions collectives et des directives en matière d'assiduité et d'horaire de travail; - Signaler toute anomalie observée et suggérer les correctifs appropriés; - Assurer le lien entre notre unité et les unités partenaires (Ex. : Direction générale des technologies de l'information, Direction des ressources matérielles, DRH, etc.) afin de disposer des données et de l'information essentielles au suivi et aux analyses requises; - Soutenir la chef de service dans la vérification des frais de déplacement des employés en tenant compte de l'interprétation de la directive afin d'assurer une application conforme et d'en recommander le paiement; - Apporter un soutien administratif à la direction (participation à la rencontre des chefs d'équipe de la DR) et au personnel du service dans la préparation et organisation de diverses rencontres, d'événements spéciaux (Activité reconnaissance de la DR, Entraide, Eureka,...); - Participer, à la demande du chef de service, au comité de gestion de Trois-Rivières, afin de fournir de l'information sur l'évolution des dossiers du module administratif; - Effectuer des opérations spéciales et différentes demandes venant de la direction et des autres services.	35 %
2	Gestion des horaires (production et post-production) - Réaliser les horaires des préposés aux renseignements de la direction en visant à s'assurer l'accessibilité des services et en tenant compte des variations d'achalandage et des disponibilités du personnel; - Planifier les effectifs sur une base hebdomadaire pour assurer les services d'accueil, d'entrevues, de file d'assistance, de réponses aux courriels, du traitement administratif et de services ATS pour malentendant, tout en s'assurant d'une rotation équitable entre les différentes ressources; - Sur demande du gestionnaire, produire des rapports statistiques sur l'utilisation des ressources à partir du logiciel Workforce Management (WFM); - Planifier les rencontres de services et d'équipes en tenant compte de la planification des effectifs, afin de maintenir nos niveaux de services; - Mettre à jour différents fichiers Excel servant à la planification du centre d'appels, notamment le fichier de suivi des préposés, les autorisations d'absences, les CTVP et les congés pour études; - Agir à titre de relève pour la gestion de la boîte courriel « Planif ».	40 %
3	À titre de personne ressource pour le volet des technologies de l'information, supporter le personnel du service lors de mise à jour ou d'implantation et lorsqu'une présence sur places est requise et dispenser la formation TARGET aux nouvelles employées de soutien de la Direction des renseignements.	10 %

N°	TÂCHES	%
4	Assurer le développement et l'implantation de tous systèmes et procédés administratifs nécessaires au bon fonctionnement du service : Développer, en collaboration avec la chef de service, et implanter des outils de suivi et de gestion (ex : information de gestion).	5 %
5	Assurer la gestion des fournitures et des équipements informatiques du service - Administrer l'inventaire des équipements informatiques de la direction; - Planifier le renouvellement des équipements et en assurer l'installation; - Réserver le matériel informatique; - Assurer la gestion des accès pour tous les employés de l'unité; - Assister le personnel sur les logiciels et matériels supportés à la Régie, conformément à sa politique de service, de façon à ce que la personne soit autonome et efficace.	5 %
6	Effectuer, dans le respect des politiques et procédures, les achats de biens ou services requis par le service : - Analyser les besoins, préparer les commandes, consulter les fournisseurs afin de trouver le produit ou service au meilleur rapport qualité-prix en tenant compte de la réglementation et des directives qui s'appliquent; - Acheter les fournitures requises; - Faire les réservations d'hébergement ou de transport; - Valider la réception de la marchandise et effectuer un suivi.	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?

La personne titulaire de l'emploi jouit d'une grande autonomie dans la réalisation des mandats qui lui sont confiés. Elle est encouragée à proposer une démarche ou une méthodologie favorisant l'atteinte des objectifs qui lui sont fixés dans les délais impartis.

Selon le besoin ou à la demande de sa supérieure immédiate, elle échange avec elle sur l'état d'avancement du dossier et sur les difficultés rencontrées afin de convenir, le cas échéant, de solutions.

Elle s'assure, avec les responsables des dossiers, de clarifier les objectifs et le contexte de son intervention afin d'être le mieux en mesure de proposer des approches optimisant le soutien à la réalisation du mandat (cueillette, compilation, validation, présentation de données permettant d'étayer ses analyses).

À titre de responsable des horaires, elle doit posséder un haut niveau d'autonomie pour réaliser son mandat bien qu'elle doive travailler en étroite collaboration avec l'équipe de techniciens à la planification. Elle est maître d'œuvre pour que les horaires soient produits selon les échéanciers déterminés.

Elle fournit l'assistance technique et les renseignements nécessaires relatifs aux travaux en faisant les interventions ponctuelles requises.

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.

Maintenir avec les autres services et les autres directions un climat de collaboration.

La personne titulaire de l'emploi est responsable de la mise à niveau de la formation technologique du personnel ce qui a pour effet de contribuer à l'atteinte des objectifs de la direction.

Elle contribue, par sa représentation auprès des autres services de la Direction et des comités de travail ainsi que par son analyse des dossiers, à l'optimisation des différents systèmes .

Elle conseille le personnel du service en vue d'assurer un traitement uniforme et cohérent des dossiers.

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

S.O

Supérieur immédiat

S.O.

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.

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.

Communiquer quotidiennement avec sa supérieure immédiate.

Communiquer fréquemment avec les employés des autres services ou autres directions sur un dossier particulier.

Communiquer régulièrement avec tous les intervenants à la Régie et au CSPQ qui ont à travailler en gestion des ressources financières, humaines et matérielles.

Communiquer régulièrement avec le personnel du service pour transmettre les informations pertinentes et apporter le soutien technique requis.

S'exprimer avec clarté et précision.

À titre de technicienne aux horaires et responsable de l'assiduité, elle doit entrer en contact régulièrement avec les gestionnaires, les chefs d'équipe et les préposés aux renseignements. Comme elle travaille souvent avec des données sensibles et confidentielles comme les absences à long terme, la discrétion est de rigueur.

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.

Le choix de la façon de présenter et d'analyser les données laisse beaucoup de place à l'initiative de la titulaire de sorte qu'elle puisse déterminer la méthode la plus susceptible de présenter un portrait complet où les éléments essentiels à la prise de décision puissent être appréhendés de façon claire et rapide.

De plus, la gestion de Centre de contacts clientèle à la Régie s'inspire des meilleures pratiques du marché, mais dans bien des cas, il faut innover pour faire face aux changements rapides qui surviennent. Les méthodes et procédures de travail sont développées dans l'équipe et mises en place par l'équipe de planification. Le titulaire doit donc démontrer de la créativité pour trouver les solutions appropriées et inédites aux problèmes rencontrés.

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.

Bonne connaissance du progiciel TARGET, GID et Work Force Management (WFM)

Maîtrise du système informatique utilisé et des extrants.

Bonne connaissance des logiciels de la suite Office 2006 (Word, Excel, PowerPoint).

Maîtrise des techniques de communication.

Facilité à développer des méthodes, systèmes et procédures de travail et aptitude à faire de l'analyse, de la recherche et de la compilation de données.

Excellente maîtrise du français écrit et oral.

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 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Connaissance des règles administratives en matière d'assiduité, d'horaire de travail, de ressources matérielles et technologiques.

Maîtrise des normes en vigueur en matière d'acquisitions ainsi que des pratiques de la Régie et gouvernementales en ces domaines.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Diplôme d'études collégiales en administration ou dans une discipline connexe.

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

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

Au chapitre des horaires : la personne titulaire de ce poste puisse avoir une connaissance approfondie des activités et de la technologie utilisée dans un centre de communications de la clientèle. Elle doit posséder une vision d'ensemble de la direction afin de faire des liens entre les décisions prises et les impacts qui en découlent. L'apprentissage dure minimalement six mois avec une formation de base sur Workflow Management (WFM), l'apprentissage des différents enjeux de la planification et des objectifs de service et l'étude des différents fichiers utilisés. Un accompagnement est nécessaire durant les douze premiers mois.

Au chapitre de l'administratif, trois mois sont nécessaires pour se familiariser aux divers procédés administratifs et informatiques et maîtriser les dispositions légales et réglementaires

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 travail exige un niveau d'attention et de concentration soutenu en tout temps, en raison de la grande quantité d'information à traiter en simultané et des impacts immédiats de celles-ci sur l'accessibilité des services. Étant une personne-ressource pour la direction et pour l'équipe de planification, elle doit également faire face à des interruptions régulières dans l'exécution de son travail pour répondre à des situations qui nécessitent des correctifs ou réponses immédiates

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Outils bureautiques (Ordinateur, calculatrice, appareil téléphonique, télécopieur, etc.)

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

S.O.

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

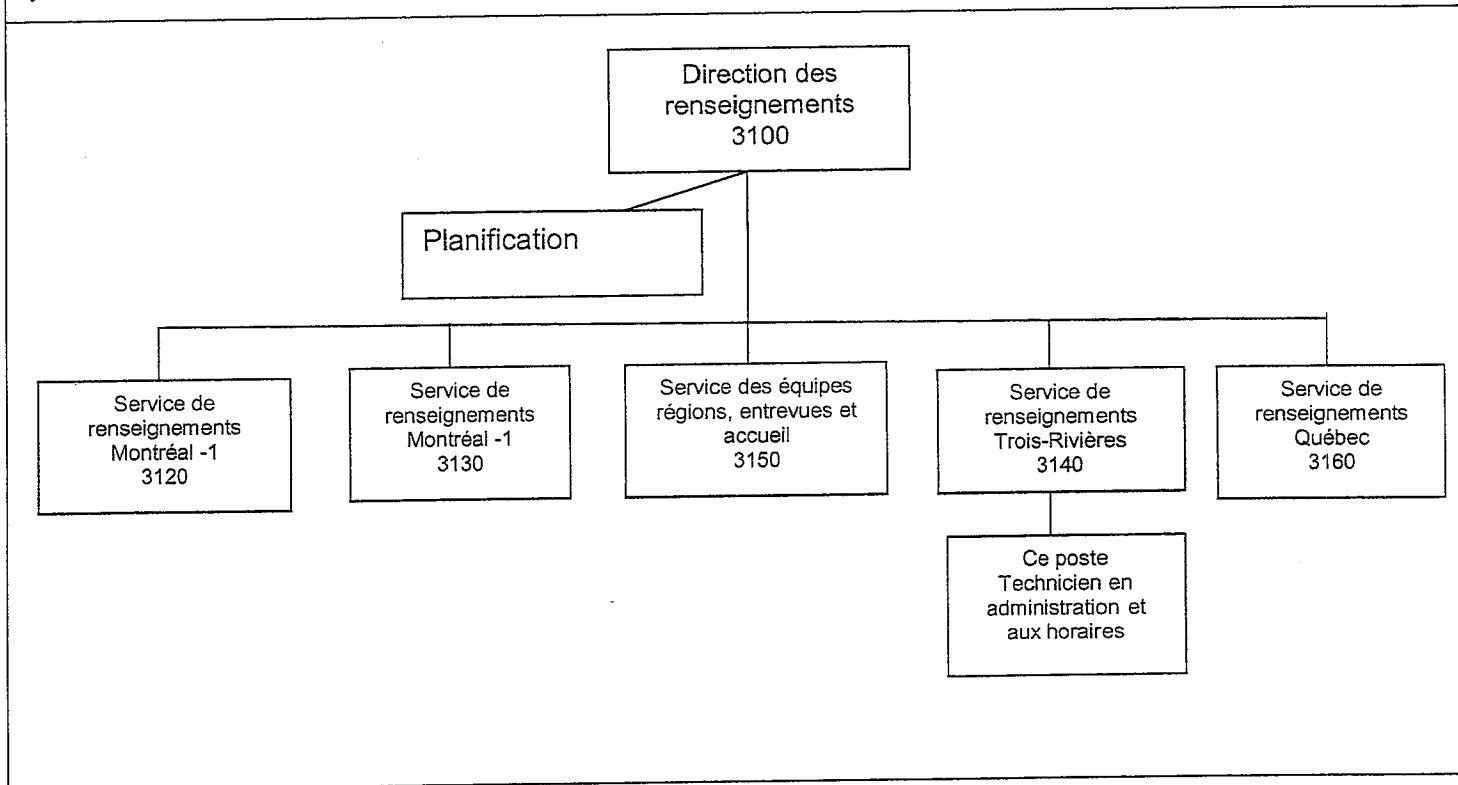
Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

Renseigner les diverses clientèles sur leurs droits découlant des lois et règlements administrés par la Régie des rentes du Québec ainsi que sur les services disponibles et les moyens d'y accéder.

- Conseiller la clientèle dans ses choix et l'assister dans ses différentes démarches auprès de la Régie.
- Effectuer toutes les interventions requises afin d'assurer l'exactitude et la continuité des montants versés.

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	Nom <i>Michèle Tremblay</i>	Signature <i>Michèle Tremblay</i>	Date <i>2014-07-04</i>
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom <i>CHRISTINE LEBEL</i>	Signature <i>[Signature]</i>	Date <i>2014-07-11</i>

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>Teup. en administration cl. nom.</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>[Signature]</i>	Date <i>14-08-12</i>
Responsable ministériel <i>[Signature]</i>	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 Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 264-10	Titre de la classe d'emplois Nominale
Direction générale	Titre de l'emploi Technicien en administration (chef d'équipe)	
Direction Direction des renseignements	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre V	
Service Service de renseignements et accueil Trois-Rivières Service de renseignements Montréal 1 Service de renseignements Montréal 2 Service de renseignements et accueil Québec	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail Québec, Montréal et Trois-Rivières	
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, le titulaire agit comme chef d'équipe auprès d'un groupe de préposés aux renseignements et assiste son supérieur dans la supervision du personnel du service. Pour ce faire, il coordonne les activités de son équipe reliées aux demandes de renseignements provenant de la clientèle relativement aux lois et programmes administrés par la Régie. De façon régulière, il fait de l'écoute téléphonique auprès de tous les préposés de son équipe. Il agit comme coach auprès de son équipe dans le cadre du Programme d'assurance-qualité. Il traite les cas et les dossiers les plus complexes, conseille le personnel de son équipe et lui fournit toute l'assistance requise. Il collabore à l'entraînement à la tâche et à la formation du personnel. Il contribue au maintien d'un climat de travail sain et à la mobilisation du personnel de son équipe.

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	%
Tâches 1	Soutien à la gestion : Le chef d'équipe : - Prend connaissance des horaires hebdomadaires attribués par l'équipe de planification aux membres de son équipe. S'assure pour tous les membres de son équipe que les « états planifiés » sont conformes aux « états en cours » (source WFM) et intervient auprès de ceux-ci, s'il y a lieu. - Avec son supérieur, il effectue de l'écoute spécifique afin que celui-ci puisse rédiger l'appréciation au rendement de l'employé. - Coordonne le travail et le distribue au personnel de son équipe selon les critères convenus, il supervise sa réalisation et exerce les contrôles qualitatifs et quantitatifs. - Rédige ou annote les rapports selon l'échéancier établi, analyse les résultats et suggère au besoin, les corrections à apporter. - Révise les méthodes de travail de son équipe et fait les recommandations nécessaires pour optimiser la productivité, développe et réalise des stratégies visant à accroître la productivité de son équipe. - Vérifie que l'application des politiques, procédures et pratiques dans l'équipe de travail est conforme à celles en vigueur dans l'organisation et dans la fonction publique. - Propose des règles pour la répartition des responsabilités et la charge de travail en considérant des facteurs tels que le volume des activités, la complexité des dossiers et l'ordre de priorités et les échéanciers à respecter. - Recommande, sur demande, les autorisations d'absence selon les besoins du service.	30%
2	Soutien au niveau de contenu : - Acquiert et maintient une compréhension complète et poussée des cadres normatifs et méthodologiques, des lois et règlements, des politiques, des procédures et des outils utilisés, il maintient une formation de contenu de pointe de façon à assister les membres de l'équipe. - Fournit au gestionnaire l'expertise et les recommandations nécessaires pour définir les orientations à prendre dans les cas les plus complexes ou sur l'opportunité d'en référer aux autorités supérieures ou aux entités administratives spécialisées. - Fournit à chaque employé les outils de travail pertinents, vérifie leur compréhension auprès des membres de l'équipe et en avise le gestionnaire. Il fournit son expertise aux membres de l'équipe. - Contribue à déterminer les besoins de formation et de développement des membres de l'équipe et transmet au gestionnaire ses recommandations. - Assure le suivi des apprentissages auprès du ou des employés visés et fait rapport au gestionnaire. - Collabore à l'entraînement à la tâche, à la mise à niveau des membres de son équipe en tenant compte des besoins individuels et de groupe. - Répond aux questions de l'ensemble des préposés par le biais de la file d'assistance.	30%

3	Contribution au maintien d'un climat de travail sain et à la mobilisation du personnel de l'équipe : • Tient des réunions avec les membres de son équipe, participe activement aux réunions tenues par son gestionnaire, lorsque requis. Il informe les employés de son équipe de tout sujet d'ordre technique relié à la réalisation des travaux de l'équipe et les informe des éléments administratifs reliés aux fonctionnements de l'équipe. • Consulte les membres de l'équipe et fait part de recommandation au gestionnaire. • Règle les problèmes reliés au contenu du travail et porte à l'attention du gestionnaire les autres situations problématiques ou conflictuelles qui n'ont pu être réglées à son niveau. • Contribue à la mobilisation des employés, il suggère des moyens pour améliorer la qualité du service à la clientèle et intervient, lorsque nécessaire, auprès des clients lorsque la situation le requiert. • Donne un sens au travail à accomplir; établit un contact positif avec les autres, partage les succès et les bons coups et reconnaît les mérites et la contribution de chacun; suscite l'engagement en donnant l'exemple.	20%
4	Contribution au développement de l'équipe : • Propose à son gestionnaire des attentes susceptibles d'être signifiées aux employés de l'équipe, vérifie périodiquement l'évolution des mandats et des travaux et participe aux rencontres de suivi. • S'assure de connaître les forces et faiblesses des membres de son équipe afin de faire les recommandations appropriées à son gestionnaire. • Signale à son gestionnaire les besoins de formation des membres de son équipe tant sur le plan collectif qu'individuel. • Participe à l'élaboration et à la réalisation des plans d'amélioration, fait les recherches nécessaires au traitement des plaintes adressées à son équipe et en assure le suivi auprès de la clientèle. • Conseille et informe son supérieur relativement à la définition de programmes et/ou de politiques de formation du personnel afin de maintenir constamment à jour les employés qui ont à renseigner adéquatement le public. Exprime, à la demande de son supérieur, son avis lors de la notation de personnel. • Effectue de l'écoute spécifique à la demande de son supérieur et procède à la rédaction d'un rapport d'écoute à l'intention du gestionnaire pour les nouveaux préposés afin de confirmer leur inscription au Programme assurance-qualité ou pour cibler les forces ainsi que les faiblesses des membres de l'équipe. • Effectue les tâches reliées au Programme assurance-qualité, en faisant de l'écoute selon un calendrier préétabli afin que chaque préposé soit écouté selon les modalités du programme. • Rédige un rapport à chaque période d'écoute et rencontre ceux-ci individuellement pour leur transmettre les résultats et déceler les besoins de formation de ceux-ci. • Tient régulièrement une réunion d'équipe, la prépare en collaboration avec les autres chefs d'équipe de son service et en rédiger le compte-rendu.	15%
5	Autres tâches : • Participe à diverses réunions convoquées par son supérieur et la Direction. • Contribue, par sa participation, à divers comités à la demande de son supérieur. • Le titulaire peut être invité à participer à différents comités de travail (ex. : gestion du changement, mesures d'urgence, santé et sécurité au travail, etc.) • Effectue toutes autres tâches connexes à la demande de son supérieur.	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 doit planifier son horaire en tenant compte de la charge de travail qui lui est attribuée et des contraintes qu'il doit respecter.
- Le titulaire doit s'assurer de répondre aux besoins de formation spécifique de ses équipiers.
- Le gestionnaire s'assure que le titulaire planifie, organise et contrôle les activités qu'il doit réaliser.
De façon annuelle, des attentes sont signifiées au titulaire et le supérieur en fait l'évaluation périodiquement.
- De façon ponctuelle, le supérieur rencontre le titulaire pour discuter des problématiques rencontrées.

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 titulaire est près de ses clients qu'ils soient internes ou externes, il doit appuyer le chef de service en ce qui concerne la mobilisation des employés relativement à la quantité et à la qualité de service.
- Le titulaire est responsable de la protection des renseignements personnels. À ce titre, il doit constamment faire preuve de jugement et de discrétion lors de ses échanges avec la clientèle.
- Lors d'un contact avec la clientèle, le titulaire doit s'assurer de la compréhension du client relativement à ses droits et obligations.
- Le titulaire facilite aux clients l'accès aux bénéfices des programmes administrés par la Régie, et ce, en donnant l'information de manière efficace. Il est le lien privilégié entre les clients et les agents au traitement.
- Le titulaire se doit d'être efficace pour permettre à l'organisation d'atteindre ses objectifs. Il doit s'assurer que ses équipiers soient rigoureux dans la gestion de leur temps d'appel. Pour ce faire, il doit donner des explications claires, précises, mais de façon concise à ceux-ci. Ce rôle stratégique facilitera l'atteinte des objectifs contenus dans la Déclaration de services aux citoyens.

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>
10 préposés aux renseignements	

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.

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 son travail, le titulaire doit transmettre des informations ou demandes aux agents au traitement, ces communications doivent être précises et concises et se font par téléphone ou par courrier électronique.

- Le titulaire se doit de demeurer aidant et cordial malgré certaines situations difficiles vécues avec ses équipiers ou collègues ou des clients agressifs ou mécontents. Il doit alors utiliser les différentes techniques de communication afin de garder le contrôle de la situation.
- Le titulaire doit faire preuve de tact et diplomatie dans ses échanges lorsque survient un désaccord dans l'interprétation d'une pratique ou procédure administrative.
- Sur une base régulière, des communications se font à l'aide du courrier électronique, du gestionnaire au titulaire et également de celui-ci vers son équipe. Les communications peuvent se faire également en réponse à différentes demandes reçues de d'autres intervenants de la Régie. À chaque moment, le titulaire doit s'assurer de transmettre la même information que celle qu'il a lui-même reçue et s'assurer de la compréhension de ses équipiers.
- Le titulaire est souvent invité à donner son opinion sur un point donné ou sur l'élaboration d'un projet, et ce, tant à son gestionnaire qu'aux responsables de projets. La clarté dans ses communications est donc de mise. Il échange aussi avec ses collègues de travail.
- Périodiquement, le titulaire s'assure que ses équipiers proposent à la clientèle de participer à un sondage afin de connaître leur degré de satisfaction relativement aux services reçus. Pour ce faire, le titulaire doit faire preuve d'ouverture d'esprit et de délicatesse.
- Mensuellement, le chef d'équipe « coach » rencontre ses équipiers afin de les supporter dans leur développement ce qui demande du doigté, de la délicatesse et de l'attention. Il devient ainsi une ressource mobilisatrice facilitant la réalisation du changement.
- À l'occasion, répond à des questions provenant d'employés de d'autres ministères, l'information donnée est alors d'ordre général, car il n'est pas possible d'informer sur l'état d'un dossier sans avoir l'autorisation de notre client. Le titulaire de l'emploi se doit donc d'être très diplomatique avec son interlocuteur.
- Le titulaire communique occasionnellement avec la secrétaire de son service ainsi qu'avec les ressources humaines pour des raisons administratives. Il se doit donc d'être discret et courtois.
- Occasionnellement, le titulaire transige avec des professionnels tels que des avocats, des notaires et des planificateurs financiers qui désirent, soit obtenir de l'information générale ou de l'information reliée à un dossier spécifique. Ici aussi, la précision, la concision et la discrétion sont des éléments de la communication qui se doivent d'être respectés.
- À l'occasion, le titulaire peut avoir à appeler un client à la suite d'une demande d'un responsable ou rappeler un client pour un complément d'information. Ces communications sont requises lorsqu'il s'agit de clients difficiles ou lors de situations complexes.

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.

- L'exercice des attributions est encadré de lois, de règlements, de pratiques opérationnelles, de procédures opérationnelles, de normes de services, de documentation sur les techniques de communication et de gestion des plaintes. Le titulaire répond à toutes les demandes de la clientèle à l'aide de cette documentation et s'assure que les membres de son équipe font de même.

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.

- Techniques d'écoute pour bien cerner la situation et les demandes de la clientèle.
- Techniques de communication pour transmettre de façon efficace l'information.
- Techniques en expression orale.
- Techniques en communication écrite.
- Connaissance des principales règles de base en mathématique pour expliquer les comptes à recevoir, les relevés 2, les paiements de rétroactifs, etc.
- Connaissance au niveau d'un système téléphonique.
- Connaissance de l'utilisation d'un micro-ordinateur (Windows, Intranet, Explorer).
- Connaissance d'un terminal avec plusieurs affichages.

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.

- Loi sur le Régime de rente du Québec et ses règlements.
- Loi sur le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants et ses règlements.
- Loi sur l'accès à l'information.
- Pratiques opérationnelles pour :
 - ☐ le Régime de rentes du Québec;
 - ☐ le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.
- Procédures opérationnelles pour :
 - ☐ le Régime de rentes du Québec;
 - ☐ le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.
- Normes de services et politique de gestion des plaintes.
- Politique de service à la clientèle.
- Code d'éthique et déontologie.
- Structure et responsabilités des diverses unités de la Vice-présidence aux services à la clientèle, car il doit les contacter sur l'état de certains dossiers.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Diplôme d'études collégiales.

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

Expérience en tant que préposé aux renseignements à la Régie des rentes du Québec.

Connaissance de la langue anglaise est un atout.

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

Une période de familiarisation d'environ trois mois est requise afin de prendre connaissance des diverses tâches à accomplir, de son milieu de travail ainsi que de son équipe de travail.

Un cours de « coaching » formation en gestion adaptée aux chefs d'équipe (durée : 2 jours).

Accréditation au Programme d'assurance-qualité (durée : 1 jour).

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 se doit d'être toujours concentré afin de bien comprendre les questions, de reformuler au besoin, d'y répondre correctement afin de ne pas priver le client d'un droit. Il doit s'assurer que la réponse est bien comprise, pour ce faire il doit identifier la source d'information ou expliquer sa réponse. Ici il peut s'agir d'un client externe ou interne.

Des efforts accrus de concentration sont exigés lorsque le titulaire doit expliquer :

- Une réponse à un préposé.
- Lorsqu'il fait de la rédaction de documents (compte rendu de réunion, Programme d'assurance-qualité, écoute spécifique, etc.).
- Les appels de clients qui vivent des situations complexes et/ou difficiles.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

- Utilisation constante d'un appareil téléphonique avec casque d'écoute (*casque d'écoute à l'occasion*).
- Utilisation constante d'un micro-ordinateur doté de plusieurs logiciels (Cc Pulse, WFM, Word, Excel, IPEV, Novovalue, registre des entrevues, agenda électronique, Intranet, etc.).
- Utilisation fréquente d'une calculatrice.
- Utilisation régulière d'une boîte vocale.
- Utilisation fréquente d'un photocopieur et d'un télécopieur.
- Utilisation régulière du courrier électronique.
- Utilisation régulière de matériel usuel de bureau, de formulaires.

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

- Dans les périodes de pointe, le titulaire peut recevoir des appels au même rythme que les préposés. Il doit posséder une résistance au stress en fonction :
 - de la complexité de certains cas;
 - de l'agressivité de certains clients.
- Il est appelé à se déplacer fréquemment auprès de ses équipiers et vers d'autres unités administratives. Il doit se rendre au poste d'écoute pour le Programme d'assurance-qualité hebdomadairement.

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

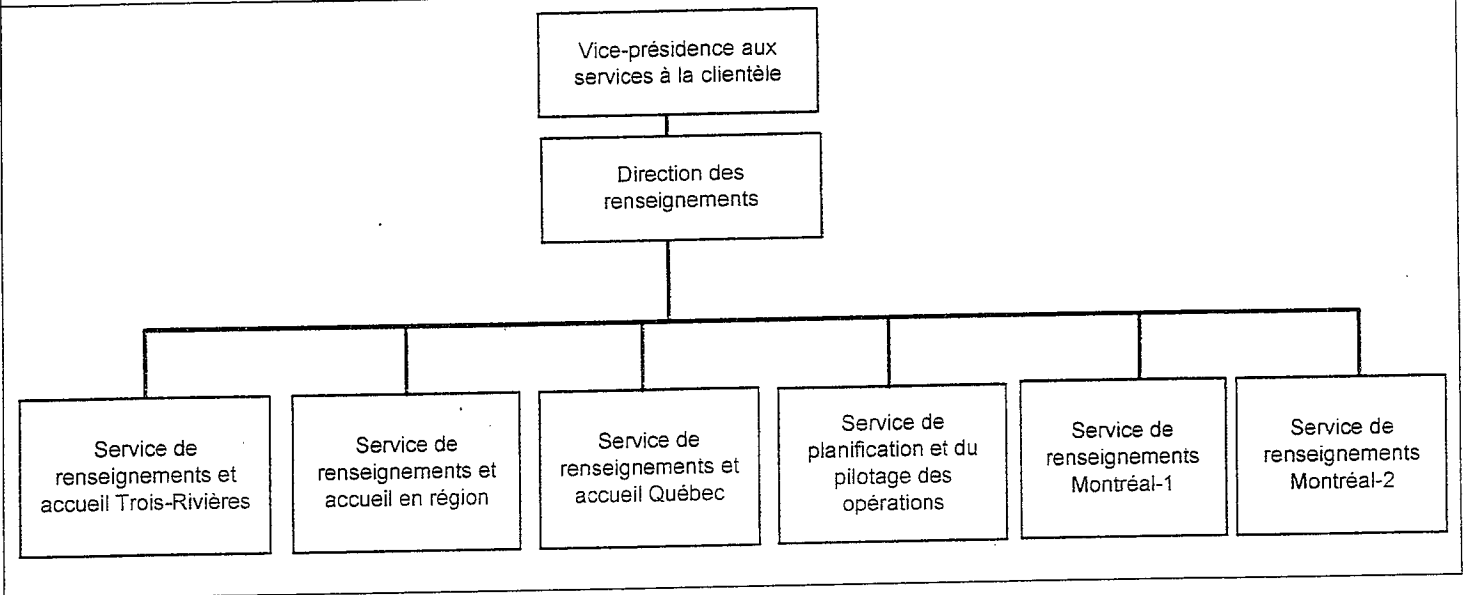
6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

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

- Renseigner les diverses clientèles sur leurs droits découlant des lois et règlements administrés par la Régie des rentes du Québec ainsi que sur les services disponibles et les moyens d'y accéder.
- Conseiller la clientèle dans ses choix et l'assister dans ses différentes démarches auprès de la Régie.
- Accepter les demandes de rentes de retraite et de prestations aux survivants pour lesquelles le dossier est complet et en autoriser le paiement ou le refuser, le cas échéant.
- Effectuer toutes les interventions requises afin d'assurer l'exactitude et la continuité des montants versés.

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	Nom	Signature	Date
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom DORAL CHOUINARD	Signature <i>Doral Chouinard</i>	Date 2011-10-21

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	<i>Tech. en administration</i>
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date <i>11-12-28</i>
Responsable ministériel	Date

8.2. MISE À JOUR

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

I. IDENTIFICATION DE L'EMPLOI

1. DONNÉES NOMINATIVES

Ministère ou organisme RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC	N° de la classe d'emplois 208-05	Titre de la classe d'emplois SPÉCIALISTE
Direction générale VICE-PRÉSIDENTE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE	Titre de l'emploi AGENT DE RENTES SPÉCIALISTE	
Direction DIRECTION DES RENSEIGNEMENTS	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat CADRE INTERMÉDIAIRE-5	
Service SERVICES 3120, 3130, 3140, 3150 ET 3160	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat CHEF DE SERVICE	
Division	Adresse du lieu de travail QUÉBEC	
Section	MONTRÉAL TROIS-RIVIÈRES RÉGIONS	

2. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

VEUILLEZ REMPLIR L'ANNEXE I CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET SITUEZ L'EMPLOI DANS SON ORGANISATION.

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

3. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donnez un aperçu général des attributions de l'emploi et justifiez leur raison d'être.

Sous l'autorité du chef de service, le spécialiste de contenu a la responsabilité :

- D'accompagner les préposés aux renseignements, dans l'exercice de leurs fonctions, au moyen de la file d'assistance pour la *Loi sur le Régime des rentes du Québec* et sur la *Loi du Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants*.
- De réaliser des tâches de préposé aux renseignements, lorsque requis. Il renseigne les diverses clientèles sur leurs droits, les conseille dans leurs choix, les assiste dans leurs démarches auprès de l'organisation ainsi qu'auprès des autres organismes. Il effectue toutes les interventions requises afin d'assurer l'exactitude et la continuité de leurs réalisations, et ce, dans le cadre de la *Loi sur le Régime des rentes du Québec* et sur la *Loi du Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants*.
- Il prend en charge les demandes par téléphone en évaluant la situation des clients et en effectuant les transactions requises en direct avec le client, la prestation électronique des services étant privilégiée. Il évalue l'admissibilité à la rente de retraite et la conformité des renseignements déclarés. Il procède au traitement de la rente de retraite au téléphone.

4. DESCRIPTION DES ATTRIBUTIONS

Décrivez en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer pour chaque attribution, le quoi, le comment, le pourquoi. Utilisez des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.		
No	ATTRIBUTIONS	%
	Le titulaire de l'emploi est polyvalent (<i>Loi sur le Régime de rentes du Québec et la Loi sur le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants</i>). Il effectue un travail diversifié pour chacune des lois administrées par la Régie des rentes du Québec. Également, il reçoit des demandes en provenance de la 1 ^{ère} ligne de traitement lorsque le préposé n'a pas été en mesure de donner l'information étant donné la complexité de la demande.	
Tâche 1	<i>File d'assistance</i> À titre de spécialiste de contenu pour <i>Loi sur le Régime de rentes du Québec et la Loi sur le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants</i> : ○ Répondre aux questions des préposés aux renseignements en faisant certaines recherches ou en appelant directement le chef d'équipe de l'agent de rentes responsable du dossier. ○ Favoriser le développement du préposé en l'accompagnant dans la recherche de sa réponse avec les outils mis à sa disposition. ○ Accepter les transferts des cas plus complexes. ○ Effectuer les retours d'appels aux clients qui n'ont pu recevoir une réponse complète lors d'une prise d'appel par les préposés aux renseignements. ○ Assurer le suivi des demandes, agir avec discrétion et informer le gestionnaire concerné des cas problèmes.	50 %
Tâche 2	<i>Renseigner la clientèle sur les lois et programmes administrés par la Régie (Loi sur le Régime de rentes du Québec et la Loi sur le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants) et procéder à certaines corrections ou modifications au dossier du client.</i> ○ Assumer le service direct à la clientèle en répondant aux demandes d'information du client, en le renseignant et le conseillant sur toutes les modalités administratives ou démarches nécessaires, aux fins d'orienter ses choix possibles et de connaître les impacts financiers afférents qu'auront ses décisions. ○ Envoyer par courrier, au besoin, les différents formulaires et publications pour une prise de décision sereine. ○ Fournir, si nécessaire, des simulations de rentes pour permettre au client de prendre la décision la plus appropriée à son cas et ainsi obtenir des projections réalistes, le titulaire doit consigner au système informatique les données pertinentes et les dates d'événements (date de naissance, date de cessation d'emploi, etc.). ○ Accompagner et conseiller les clients dans sa démarche auprès de la Régie, entre autres dans les cas de révision, le titulaire doit avec le requérant identifier et formuler des faits nouveaux et pertinents à la cause. ○ Référer le citoyen si nécessaire aux différents services offerts par la Régie pour lui permettre de planifier financièrement tout événement de vie ou de situation. ○ Assister et encourager les clients à s'inscrire à partir des services électroniques disponibles libre-service internet et au mode libre-service téléphonique en apportant le support nécessaire à l'utilisation de ces services. ○ Prendre en charge les demandes de changements par téléphone, en évaluant la situation du client et en effectuant les transactions requises en direct.	20 %

	○ Vérifier le dossier informatisé du client et le mettre à jour afin de s'assurer de donner la bonne information à la bonne personne. ○ Inscrire les différentes interventions réalisées au dossier du client afin de conserver toutes les informations pertinentes et faire le suivi approprié.	
Tâche 3	<i>Entraînement à la tâche</i> ○ Répondre aux questions de l'employé en ce qui concerne les procédures et pratiques opérationnelles, le système informatique et téléphonique. ○ Aider l'employé dans les différentes démarches à suivre afin de bien répondre à la clientèle.	10%
Tâche 4	<i>Procéder au traitement de la rente de retraite par téléphone</i> Évaluer le montant de la rente de retraite à accorder, autoriser le paiement et communiquer la décision au client. ○ Identifier adéquatement le client afin de s'assurer d'intervenir dans le bon dossier. ○ Intervenir directement au téléphone auprès des personnes en les informant de leurs droits et obligations, en analysant, en évaluant leur situation et en effectuant les transactions requises pour répondre aux besoins de la clientèle. ○ Vérifier les données inscrites au dossier informatisé du client, si nécessaire procéder à la validation, à la modification et à l'inscription des données requises afin que le client reçoive les montants auxquels il a droit. ○ Recueillir et inscrire les données pertinentes afin de procéder à la mise en paiement de la rente de retraite du citoyen. ○ Modifier si nécessaire les données requises aux différents affichages, valider les informations saisies afin de mettre la rente en paiement. ○ Appliquer les différentes mesures prévues conformément à la loi, à la réglementation et aux normes de la Régie des rentes du Québec; au besoin, évaluer et diriger la clientèle vers les différentes ressources du milieu. ○ Procéder au traitement de la rente de retraite et autoriser le paiement. ○ Confirmer la date du début de la mise en paiement ainsi que le montant de la rente. ○ Accompagner le client s'il le souhaite dans ses démarches sur le site Internet afin que ce dernier soit autonome lors d'une prochaine consultation.	10 %
Tâche 5	<i>Autres tâches</i> ○ Traiter, en différer les rejets téléphoniques provenant de la Réponse Vocale Interactive ou d'une demande faite par le WEB et toutes demandes de changement d'adresse et de dépôt direct qui arrivent par courrier. ○ Traiter le courrier « papier » lors des périodes de pointe des relevés-2 ainsi que les avis annuels. ○ Intervenir par téléphone auprès de la clientèle lorsque l'information transmise par ce dernier n'est pas complète. ○ Faire des entrevues. ○ Réaliser des tâches administratives compatibles avec la fonction ○ Participe à diverses réunions convoquées par son supérieur et la Direction.	10 %

	o Effectue toutes autres tâches connexes à la demande de son supérieur.	

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

4. AUTONOMIE D'ACTION ET CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

Dans quelle mesure l'exercice des attributions est-il encadré par une ou des normes, techniques, méthodes, procédures, systèmes, mesures d'intervention? Illustrez chaque cas par un exemple concret.

- Décrivez jusqu'où la ou le titulaire de l'emploi peut interpréter, adapter une norme, directive, loi, etc.

Le titulaire est autonome, notamment, dans la réalisation des activités qui composent la tâche liée à la file d'assistance.

Les interventions directes de l'agent de rente spécialiste sont supportées par des outils et interfaces technologiques modernes et performants :

- L'exercice des attributions est encadré de lois, de règlements, de pratiques opérationnelles, de procédures opérationnelles, de normes de service, de documentation sur les techniques de communication et de gestion des appels. Le titulaire répond quotidiennement à toutes les demandes de la clientèle ou des préposés à l'aide de cette documentation. De plus, il analyse les demandes des clients pour procéder au traitement de la rente de retraite par téléphone.
- La créativité se manifeste surtout dans la qualité de ses conseils, dans l'élaboration de différents scénarios qui tiennent compte de la situation particulière et des besoins exprimés par le client et les préposés.
- La finalité du « traitement administratif » sera également vérifiée dans le cadre de la reddition de comptes.

5. PLANIFICATION ET ORGANISATION

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

- Le chef d'équipe assure le suivi des attributions du titulaire et le soutien de celui-ci dans leurs réalisations.
- L'équipe de planification lui fournit son horaire de travail en fonction des demandes de l'équipe de direction et de l'achalandage prévu en téléphonie. Le titulaire doit être conforme à son horaire, de façon à bien gérer les appels de la file d'assistance et les appels des clients.
- Le titulaire est invité à contribuer à l'amélioration des processus de travail par ses commentaires et suggestions relativement à la planification et à l'organisation du travail.
- Le gestionnaire planifie, organise et contrôle les activités réalisées par le titulaire de l'emploi.

6. CONTRÔLE

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

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

- De façon régulière, dans le cadre d'un Programme d'assurance-qualité, de l'écoute téléphonique est faite auprès de tous les titulaires.
- À la demande du gestionnaire, l'équipe de planification produit un rapport de conformité à l'horaire.
- De façon ad hoc, le chef d'équipe vérifie la qualité, la conformité des documents de travail complétés et des inscriptions faites au dossier informatique de la clientèle. Il fait également part au titulaire des commentaires émis par les agents au traitement sur les actions posées dans les dossiers.
- Mensuellement, des statistiques sur les données de gestion relativement à la productivité et à la qualité sont produites.

7. COMMUNICATIONS

Décrivez les communications orales ou écrites tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du ministère ou de l'organisme. Indiquez la fonction de la personne avec qui s'établit la communication, les motifs, la fréquence et exposez-en quoi consiste les difficultés rencontrées dans les communications.

Le travail de l'agent de rentes spécialistes implique de multiples communications avec les préposés aux renseignements de la Direction des renseignements et de la clientèle externe dans le but de fournir quotidiennement par téléphone, les renseignements demandés. L'agent de rentes spécialistes par la travail qu'il effectue dans le cadre de la file d'assistance doit détenir une très bonne connaissance de la *Loi sur le Régime des rentes du Québec* et sur la *Loi du Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants*.

Afin que ces communications soient efficaces et conviviales, le titulaire doit :

- o Avoir une bonne capacité d'écoute et une habileté à questionner afin de bien cerner le besoin du préposé aux renseignements et de la clientèle;
- o Être réceptif, positif et démontrer de l'assurance afin de rassurer les demandeurs d'information;
- o Faire preuve d'ouverture, de courtoisie et de souplesse envers les interlocuteurs qui ont des attitudes, des comportements et des attentes très différentes;
- o Être capable de vulgariser l'information afin d'être en mesure d'expliquer clairement certaines informations parfois complexes et de montrer aux préposés où trouver l'information;
- o S'assurer par le biais de la reformulation, que les informations transmises aux préposés aux renseignements et à la clientèle ont bien été comprises et qu'elles répondent adéquatement au besoin initial;
- o Doit transmettre des informations ou demandes aux agents au traitement, ces communications se font en les inscrivant directement au dossier du client. Il y a différents types de message, et pour chacun, une procédure opérationnelle à suivre.
- o Sur une base régulière, des communications se font à l'aide du courrier électronique au gestionnaire, au chef d'équipe ou en réponse à différentes demandes reçues d'autres intervenants de la Régie. Le titulaire doit avoir la connaissance du logiciel de courrier électronique et en certaines situations, d'un logiciel de traitement de texte.
- o À l'occasion, le titulaire peut avoir à appeler un client à la suite d'une demande d'un responsable ou rappeler un client pour un complément d'information. Ces communications sont requises lorsqu'il s'agit de cas complexes.
- o À l'occasion, il doit répondre aux questions provenant d'employés d'autres ministères, l'information donnée est alors d'ordre général, car il n'est pas possible d'informer sur l'état d'un dossier sans avoir l'autorisation du client.
- o Régulièrement, le titulaire est invité à donner son opinion sur un point donné ou sur l'élaboration d'un projet, et ce, tant à son chef d'équipe, son gestionnaire et qu'aux responsables de projets. Il échange aussi avec ses collègues de travail.
- o Le titulaire communique occasionnellement avec la secrétaire de son service ou un chef d'équipe lorsque ce dernier est le représentant de son gestionnaire ainsi qu'avec les ressources humaines pour des raisons administratives.
- o Occasionnellement, le titulaire transige avec des professionnels, tels que des avocats, des notaires et des planificateurs financiers qui désirent, soit obtenir de l'information générale ou de l'information reliée à un dossier spécifique.
- o Périodiquement, l'agent de rente spécialiste propose à la clientèle de participer à un sondage afin de connaître leur degré de satisfaction relativement aux services reçus.
- o Le titulaire a la responsabilité de protéger les données nominatives du client. Pour ce faire, il doit en plus de respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, respecter le protocole de confidentialité de la Régie des rentes du Québec.

RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

Décrivez l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme;
- la production de services destinés au public ou à la clientèle;
- le développement d'une discipline ou d'une profession.

- Dans l'exercice de son emploi, les interventions du titulaire contribuent de façon très importante à l'atteinte des objectifs de la Direction des renseignements. La qualité des renseignements fournis à la clientèle, en terme de précision, justesse et pertinence, l'accessibilité et la disponibilité des services téléphoniques offerts ainsi que la prestation globale du travail réalisé par le titulaire déterminent, en finalité, la qualité des services offerts à la clientèle et contribuent au respect de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC).
- Le titulaire est responsable de la protection des renseignements personnels. À ce titre, il doit constamment faire preuve de jugement et de discrétion lors de ses échanges avec la clientèle.
- Il doit respecter intégralement la « Gestion d'Identification de la Clientèle ». Cette étape de la communication avec la clientèle fait en sorte de s'adresser exclusivement à la bonne personne.
- À titre de répondant sur la file d'assistance des appels des préposés, l'agent de rente spécialiste a un impact sur la qualité des appels des préposés aux renseignements et par le fait même sur la qualité des renseignements fournis à la clientèle.
- À titre de premier interlocuteur et souvent le seul, le travail du titulaire a un impact important sur la compréhension qu'aura le client relativement à ses droits et ses devoirs.
- Le titulaire facilite aux clients l'accès aux bénéfices des programmes administrés par la Régie, et ce, en donnant l'information de manière efficace et juste. Il est donc le lien privilégié entre les clients et les agents au traitement.
- Le titulaire se doit d'être efficace pour permettre à l'organisation d'atteindre ses objectifs. Il doit être rigoureux dans la gestion de son temps d'appel. Pour ce faire, il doit donner des explications claires, précises, mais de façon concise dès le premier contact du client ou du préposé.
- Le titulaire doit respecter les consignes quant aux traitements et la mise en paiement de la rente de retraite.
- Le titulaire doit assister le client quelque soit le canal utilisé (Internet, téléphone, RVI)

IV. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES UTILES À UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE L'EMPLOI

8. ATTENTION ET CONCENTRATION

Décrivez, parmi toutes les attributions, celles qui demandent un effort d'attention et de concentration appréciable et qui représentent un risque d'erreur.

- Le titulaire doit être très attentif aux informations transmises par les préposés aux renseignements afin d'être en mesure d'analyser efficacement les demandes complexes qui lui sont soumises et de fournir les informations de manière exacte et efficace en fonction du cadre législatif et réglementaire parfois difficile à interpréter.
- La fonction-conseil inhérente au traitement des demandes par téléphone nécessite une grande capacité de concentration. Les options que le titulaire offrira au client ou aux préposés auront un impact direct sur les choix des clients. Il doit bien comprendre la question du préposé et du client, reformuler au besoin, répondre correctement afin de ne pas priver le client d'un droit. Le titulaire doit s'assurer que le client ou le préposé a bien compris, au besoin il doit donner de nouveau l'information ou expliquer sa réponse.
- Le titulaire se doit de demeurer aidant et cordial malgré certaines situations difficiles avec des clients belliqueux ou mécontents. Il doit alors utiliser les différentes techniques de communication afin de garder le contrôle de l'appel et de répondre aux questions du client.
- Le principe du Centre de service à la clientèle nécessite une rotation des tâches pour faire face aux variations importantes et quotidiennes dans le volume de traitement des différents canaux. Dans cette perspective, les titulaires sont appelés à changer régulièrement de tâche.

9. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Équipements, outils et appareils utilisés : (Type, fréquence et durée d'utilisation)

- Utilisation constante d'un appareil téléphonique avec casque d'écoute;
- Utilisation constante d'un micro-ordinateur doté de plusieurs logiciels (écran, clavier et souris);
- Utilisation régulière d'une boîte vocale;
- Utilisation régulière du courrier électronique;
- Utilisation régulière de matériel usuel de bureau et de formulaires;
- Utilisation fréquente d'une calculatrice;

- Utilisation occasionnelle d'un photocopieur et d'un télécopieur;
- Utilisation occasionnelle d'une visioconférence.

Effort physique et milieu de travail particuliers : (Nature, durée et fréquence)

- Pour réaliser ses attributions, le titulaire est en relation constante avec la clientèle ou les préposés dont les appels sont acheminés automatiquement. Dans les périodes de pointe, le titulaire peut recevoir des appels de façon continue à intervalle de sept secondes. Il doit posséder une résistance au stress en fonction :
 - du nombre d'appels en période de pointe;
 - de la complexité de certains cas;
 - de l'agressivité de certains clients;
 - de l'écoute dont il fait l'objet.
- De plus, il existe des normes de qualité à atteindre pour lesquelles le titulaire fait l'objet d'écoute téléphonique spécifique de la part du chef d'équipe, du moniteur-qualité et du gestionnaire.
- Son travail s'accomplit en station assise prolongée et en étant limité dans ses mouvements, car il doit visualiser en permanence l'écran de son micro-ordinateur pour consulter le dossier des clients et la documentation (procédures, pratiques opérationnelles, etc.) nécessaire pour répondre aux clients ou aux préposés.

10. CONNAISSANCES

CONNAISSANCES THÉORIQUES, TECHNIQUES ET APPLIQUÉES (nature et motifs)

Décrivez les connaissances théoriques, techniques et appliquées nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- Techniques d'écoute pour bien cerner la situation et les demandes de la clientèle;
- Techniques de communication pour transmettre de façon efficace l'information;
- Parfaite maîtrise du français oral et écrit; capacité de rédiger
- Connaissance des principales règles de base en mathématique.
- Connaissance au niveau d'un système téléphonique;
- Connaissance de l'utilisation d'un micro-ordinateur (Windows, Intranet et Explorer);
- Connaissance d'un terminal avec plusieurs affichages;
- Le bilinguisme est un atout.

CONNAISSANCES NORMATIVES (nature et motifs)

Décrivez les connaissances normatives (loi et règlements ou parties de lois ou de règlements, décrets, politiques, directives, manuels, guides, codes, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- Approfondi de la *Loi sur le Régime de rentes du Québec* et ses règlements;
- Approfondi de la *Loi sur le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants*;
- *Loi sur l'accès à l'information*;
- Pratiques opérationnelles pour :
 - le Régime de rentes du Québec;
 - le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.
- Procédures opérationnelles pour :
 - le Régime de rentes du Québec;
 - le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.
- Déclaration de services aux citoyens et politique de gestion des plaintes;
- Politique de service à la clientèle;
- Code déontologie.

CONNAISSANCES DU OU DES CHAMPS D'ACTIVITÉS

Décrivez les connaissances des champs d'activités (milieu socio-économique, géographique, culturel, organisationnel, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- Comme tous les citoyens ont au cours de leur vie à communiquer avec l'organisme, il faut être attentif à la situation de chacun : caractéristiques sociales, économiques et psychologiques.
- Le titulaire doit composer avec une clientèle immigrante de culture et langue différentes;
- Le titulaire doit composer également avec une clientèle âgée, parfois démunie et peu familière avec la lourdeur administrative de l'appareil gouvernemental;
- Le titulaire doit parfois composer avec une clientèle provenant de milieu économique défavorisé;
- Le titulaire doit composer à l'occasion avec des personnes souffrant de déficience intellectuelle;
- Le titulaire doit avoir une connaissance de base des programmes gouvernementaux afin de référer les clients aux bons endroits;
- Le titulaire doit être au courant des nouveaux projets de loi ayant un impact sur la loi de la Régie des rentes du Québec.
- Connaissance ou sensibilité aux émotions reliées à différents événements de vie.

13. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES (à titre indicatif)

Scolarité minimale

Secondaire V.

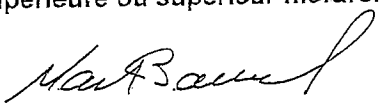
Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

9 ans d'expériences pertinentes et maîtrise des deux lois.

Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)

14. Habiletés professionnelles :

- Capacité à maîtriser le contenu d'une loi (RRQ et SAE)
- Capacité de vulgariser
- Capacité d'écoute et d'empathie
- Dextérité
- Vitesse d'exécution
- Bonne compréhension du français
- Excellente expression orale
- Capacité à naviguer simultanément avec plusieurs logiciels et outils informatiques.
- Ouverture d'esprit
- Bonne capacité d'analyse et de synthèse
- Bilinguisme, un atout
- Capacité de faire preuve de discrétion
- Résistance au stress

Supérieure ou supérieur immédiat :	Date	Supérieure ou supérieur hiérarchique :	Date
			12/11/22

Agents de rentes cl. principale
Laurie J. 12-11-30.

ANNEXE I

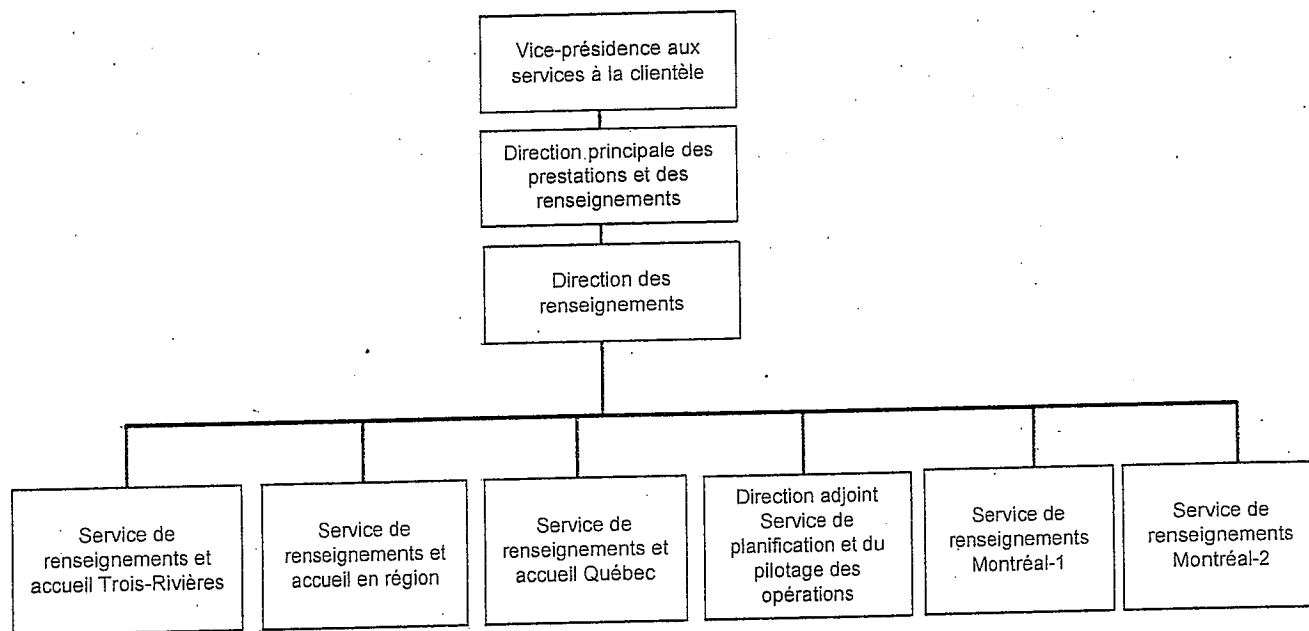
CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Décrivez de façon succincte ou annexe un document relatant le mandat général de l'unité administrative concernant l'emploi visé.

- Renseigner les diverses clientèles sur leurs droits découlant des lois et règlements administrés par la Régie des rentes du Québec ainsi que sur les services disponibles et les moyens d'y accéder.
- Conseiller la clientèle dans ses choix et l'assister dans ses différentes démarches auprès de la Régie.
- Accepter les demandes de rentes de retraite et de prestations aux survivants pour lesquelles le dossier est complet et en autoriser le paiement ou le refuser, le cas échéant.
- Effectuer toutes les interventions requises afin d'assurer l'exactitude et la continuité des montants versés.

ORGANIGRAMME

Situez l'emploi dans la structure organisationnelle du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduisez un organigramme situant l'emploi et spécifiez le nom de l'unité administrative, le titre de l'emploi qui s'y trouve, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.



**RÉVISION DE LA CLASSIFICATION
ET DE SES RÈGLES DE GESTION**

DESCRIPTION D'EMPLOI

Codification

Date :

I. IDENTIFICATION DE L'EMPLOI

1. DONNÉES NOMINATIVES

Ministère ou organisme	N° de la classe d'emplois 249-10	Titre de la classe d'emplois NOMINALE
Direction générale	Titre de l'emploi PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS	
Direction	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat CADRE INTERMÉDIAIRE-5	
Service	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat CHEF DE SERVICE	
Division	Adresse du lieu de travail	
Section		

2. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

VEUILLEZ REMPLIR L'ANNEXE I CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET SITUEZ L'EMPLOI DANS SON ORGANISATION.

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

3. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donnez un aperçu général des attributions de l'emploi et justifiez leur raison d'être.

Sous l'autorité du chef de service, le titulaire de l'emploi renseigne les diverses clientèles sur leurs droits, les conseille dans leurs choix, les assiste dans leurs démarches auprès de l'organisation ainsi qu'auprès des autres organismes. Il effectue toutes les interventions requises afin d'assurer l'exactitude et la continuité de leurs réalisations et met en paiement la rente de retraite du client, et ce, dans le cadre de la *Loi sur le Régime des rentes du Québec* et sur la *Loi du Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants*.

Il prend en charge les demandes par téléphone en évaluant la situation des clients et en effectuant les transactions requises en direct avec le client, la prestation électronique des services étant privilégiée. Il évalue l'admissibilité à la rente de retraite et la conformité des renseignements déclarés. Il effectue le calcul du montant de la rente et autorise le paiement.

4. DESCRIPTION DES ATTRIBUTIONS

Décrivez en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer pour chaque attribution, le quoi, le comment, le pourquoi. Utilisez des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.

No	ATTRIBUTIONS	%
Tâche 1	Loi sur le Régime de rentes du Québec et Loi sur le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants Renseigner la clientèle sur les lois et programmes administrés par la Régie Répondre aux demandes d'information de la population par téléphone sur la modalité d'inscription. Les conditions d'admission et les règles d'application des programmes. - Assumer le service direct à la clientèle en répondant aux demandes d'information du client, en le renseignant et le conseillant sur toutes les modalités administratives ou démarches nécessaires, aux fins d'orienter ses choix possibles et de connaître les impacts financiers afférents qu'auront ses décisions. - Envoyer par courrier, au besoin, les différents formulaires et publications pour une prise de décision sereine. - Fournir, si nécessaire, des simulations de rentes pour permettre au client de prendre la décision la plus appropriée à son cas et ainsi obtenir des projections réalistes, le titulaire doit consigner au système informatique les données pertinentes et les dates d'événements (date de naissance, date de cessation d'emploi, etc.). - Accompagner et conseiller les clients dans sa démarche auprès de la Régie, entre autres dans les cas de révision, le titulaire doit avec le requérant identifier et formuler des faits nouveaux et pertinents à la cause. - Assister et encourager les clients à s'inscrire à partir des services électroniques disponibles libre-service internet et au mode libre-service téléphonique en apportant le support nécessaire à l'utilisation de ces services. - Prendre en charge les demandes de changements par téléphone, en évaluant la situation du client et en effectuant les transactions requises en direct. - Référer le citoyen si nécessaire aux différents services offerts par la Régie pour lui permettre de planifier financièrement tout événement de vie ou de situation. Et Procéder à certaines corrections ou modifications au dossier du client Assumer à distance les services de soutien, de mises à jour des dossiers et demandes d'information sur les programmes et services. Ce rôle s'assume à distance, en complémentarité aux services de proximité offerts dans les neuf points de service par le biais d'une prestation téléphonique ainsi que par un système téléphonique de Réponse vocale interactive. - Vérifier le dossier informatisé du client et le mettre à jour afin de s'assurer de donner la bonne information à la bonne personne. - Inscrire les différentes interventions réalisées au dossier du client afin de conserver toutes les informations pertinentes et faire le suivi approprié.	74%

Tâche 2	Effectuer le traitement administratif Traiter, en différer les rejets téléphoniques provenant de la Réponse vocale interactive ou d'une demande faite par le WEB et toutes demandes de changement d'adresse et de dépôt direct qui arrivent par courrier. - Prendre en charge le courrier à traiter qui se trouve dans les corbeilles « Workflow ». Le titulaire devra analyser la demande et minimiser les délais de traitement et réduire les impacts de ces délais sur le client. - Traiter le courrier « papier » lors des périodes de pointe des relevés-2 ainsi que les avis annuels. - Intervenir par téléphone auprès de la clientèle lorsque l'information transmise par ce dernier n'est pas complète.	10 %
Tâche 3	Procéder à la mise en paiement de la rente de retraite Évaluer le montant de la rente de retraite à accorder, autoriser le paiement et communiquer la décision au client. - Intervenir directement au téléphone auprès des personnes en les informant de leurs droits et obligations, en analysant, en évaluant leur situation et en effectuant les transactions requises pour répondre aux besoins de la clientèle. - Identifier adéquatement le client afin de s'assurer d'intervenir dans le bon dossier. - Vérifier les données inscrites au dossier informatisé du client, si nécessaire procéder à la validation, à la modification et à l'inscription des données requises afin que le client reçoive les montants auxquels il a droit. - Modifier si nécessaire les données requises aux différents affichages, valider les informations saisies afin de mettre la rente en paiement. - Accompagner le client s'il le souhaite dans ses démarches sur le site Internet afin que ce dernier soit autonome lors d'une prochaine consultation. - Recueillir et inscrire les données pertinentes afin de procéder à la mise en paiement de la rente de retraite du citoyen. - Appliquer les différentes mesures prévues conformément à la loi, à la réglementation et aux normes de la Régie des rentes du Québec; au besoin, évaluer et diriger la clientèle vers les différentes ressources du milieu. - Amorcer le calcul du montant de la rente et autoriser le paiement. - Confirmer la date du début de la mise en paiement ainsi que le montant de la rente.	9 %
Tâche 4	Relève d'un chef d'équipe, file d'assistance - Répondre aux questions des autres préposés aux renseignements en faisant certaines recherches ou en appelant directement le chef d'équipe de l'agent de rentes responsable du dossier. - Favoriser le développement du préposé en l'accompagnant dans la recherche de sa réponse avec les outils mis à sa disposition. - Accepter les transferts des cas plus complexes. - Assurer le suivi des demandes, agir avec discrétion et informer le gestionnaire concerné des cas problèmes. - Réaliser des tâches administratives compatibles avec la fonction.	5 %

Tâche 5	Entraînement à la tâche d'un nouveau préposé • Répondre aux questions du nouvel employé en ce qui concerne les procédures et pratiques opérationnelles, le système informatique et téléphonique. • Aider le nouvel employé dans les différentes démarches à suivre afin de bien répondre à la clientèle.	2 %

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

4. AUTONOMIE D'ACTION ET CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

Dans quelle mesure l'exercice des attributions est-il encadré par une ou des normes, techniques, méthodes, procédures, systèmes, mesures d'intervention? Illustrez chaque cas par un exemple concret.

- Décrivez jusqu'où la ou le titulaire de l'emploi peut interpréter, adapter une norme, directive, loi, etc.

Les interventions directes du préposé sont supportées par des outils et interfaces technologiques modernes et performants.

- L'exercice des attributions est encadré de lois, de règlements, de pratiques opérationnelles, de procédures opérationnelles, de normes de service, de documentation sur les techniques de communication et de gestion des appels. Le titulaire répond quotidiennement à toutes les demandes de la clientèle à l'aide de cette documentation.
- La créativité se manifeste surtout dans la qualité de ses conseils, dans l'élaboration de différents scénarios qui tiennent compte de la situation particulière et des besoins exprimés par le client.
- Certains appels du titulaire seront écoutés et notés par le chef d'équipe dans le cadre de périodes de « coaching ». Après chacune des périodes d'écoute, une évaluation est remise par le chef d'équipe « coach ».
- La finalité du « traitement administratif » sera également vérifiée dans le cadre de la reddition de comptes.

5. PLANIFICATION ET ORGANISATION

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

- Le titulaire, dans le cadre de son horaire, doit très bien gérer ses appels, les activités inscrites à son horaire et avise le chef d'équipe de ses disponibilités pour ses besoins en formation spécifique.
- Le chef d'équipe assure le suivi des attributions du titulaire et le soutien de celui-ci dans leurs réalisations.
- L'équipe de planification lui fournit son horaire de travail en fonction des demandes de l'équipe de direction et de l'achalandage prévu en téléphonie.
- Le titulaire est invité à contribuer à l'amélioration des processus de travail par ses commentaires et suggestions relativement à la planification et à l'organisation du travail.
- Le gestionnaire planifie, organise et contrôle les activités réalisées par le titulaire de l'emploi.

6. CONTRÔLE

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

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

- De façon régulière, dans le cadre d'un Programme d'assurance-qualité, de l'écoute téléphonique est faite auprès de tous les titulaires.
- À la demande du gestionnaire, l'équipe de planification produit un rapport de conformité à l'horaire.
- De façon ad hoc, le chef d'équipe vérifie la qualité, la conformité des documents de travail complétés et des inscriptions faites au dossier informatique de la clientèle. Il fait également part au titulaire des commentaires émis par les agents au traitement sur les actions posées dans les dossiers.
- Mensuellement, des statistiques sur les données de gestion relativement à la productivité et à la qualité sont produites.

7. COMMUNICATIONS

Décrivez les communications orales ou écrites tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du ministère ou de l'organisme. Indiquez la fonction de la personne avec qui s'établit la communication, les motifs, la fréquence et exposez-en quoi consiste les difficultés rencontrées dans les communications.

- Dans le cadre de son travail, le titulaire doit transmettre des informations ou demandes aux agents au traitement, ces communications se font en les inscrivant directement au dossier du client. Il y a différents types de message, et pour chacun, une procédure opérationnelle à suivre.
- Sur une base régulière, des communications se font à l'aide du courrier électronique au gestionnaire, au chef d'équipe ou en réponse à différentes demandes reçues d'autres intervenants de la Régie. Le titulaire doit avoir la connaissance du logiciel de courrier électronique et en certaines situations, d'un logiciel de traitement de texte.
- À l'occasion, le titulaire peut avoir à appeler un client à la suite d'une demande d'un responsable ou rappeler un client pour un complément d'information. Il doit être en mesure d'entretenir une conversation conviviale et informative pour le client.
- À l'occasion, il répondre aux questions provenant d'employés d'autres ministères, l'information donnée est alors d'ordre général, car il n'est pas possible d'informer sur l'état d'un dossier sans avoir l'autorisation du client.
- Régulièrement, le titulaire est invité à donner son opinion sur un point donné ou sur l'élaboration d'un projet, et ce, tant à son chef d'équipe, son gestionnaire et qu'aux responsables de projets. Il échange aussi avec ses collègues de travail.
- Le titulaire communique occasionnellement avec la secrétaire de son service ou un chef d'équipe lorsque ce dernier est le représentant de son gestionnaire ainsi qu'avec les ressources humaines pour des raisons administratives.
- Occasionnellement, le titulaire transige avec des professionnels, tels que des avocats, des notaires et des planificateurs financiers qui désirent, soit obtenir de l'information générale ou de l'information reliée à un dossier spécifique.
- Périodiquement, le préposé propose à la clientèle de participer à un sondage afin de connaître leur degré de satisfaction relativement aux services reçus.
- Le titulaire a la responsabilité de protéger les données nominatives du client. Pour ce faire, il doit en plus de respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, respecter le protocole de confidentialité de la Régie des rentes du Québec.

RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

Décrivez l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme;
- la production de services destinés au public ou à la clientèle;
- le développement d'une discipline ou d'une profession.

- Le titulaire est responsable de la protection des renseignements personnels. À ce titre, il doit constamment faire preuve de jugement et de discrétion lors de ses échanges avec la clientèle.
- Il doit respecter intégralement la « Gestion d'Identification de la Clientèle ». Cette étape de la communication avec la clientèle fait en sorte de s'adresser exclusivement à la bonne personne.
- À titre de premier interlocuteur et souvent le seul, le travail du titulaire a un impact important sur la compréhension qu'aura le client relativement à ses droits et ses devoirs.
- Le titulaire facilite aux clients l'accès aux bénéfices des programmes administrés par la Régie, et ce, en donnant l'information de manière efficace et juste. Il est donc le lien privilégié entre les clients et les agents au traitement.
- Le titulaire se doit d'être efficace pour permettre à l'organisation d'atteindre ses objectifs. Il doit être rigoureux dans la gestion de son temps d'appel. Pour ce faire, il doit donner des explications claires, précises, mais de façon concise dès le premier contact du client.
- Le titulaire doit respecter les consignes quant aux traitements et la mise en paiement de la rente de retraite.
- Le titulaire doit assister le client quelque soit le canal utilisé (Internet, téléphone, SRVI)

IV. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES UTILES À UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE L'EMPLOI

8. ATTENTION ET CONCENTRATION

Décrivez, parmi toutes les attributions, celles qui demandent un effort d'attention et de concentration appréciable et qui représentent un risque d'erreur.

La fonction-conseil inhérente au traitement des demandes par téléphone nécessite une grande capacité de concentration. Les options que le titulaire offrira au client auront un impact direct sur ses choix il doit bien comprendre la question du client, reformuler au besoin, répondre correctement au client afin de ne pas le priver d'un droit. Le titulaire doit s'assurer que le client a bien compris, au besoin il doit donner de nouveau l'information ou expliquer sa réponse.

Le titulaire se doit de demeurer aidant et cordial malgré certaines situations difficiles avec des clients belliqueux ou mécontents. Il doit alors utiliser les différentes techniques de communication afin de garder le contrôle de l'appel et de répondre aux questions du client.

Le principe du Centre de service à la clientèle nécessite une rotation des tâches pour faire face aux variations importantes et quotidiennes dans le volume de traitement des différents canaux. Dans cette perspective, les titulaires sont appelés à changer régulièrement de tâche (du traitement téléphonique au traitement des corbeilles électronique)

9. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Équipements, outils et appareils utilisés : (Type, fréquence et durée d'utilisation)

- Utilisation constante d'un appareil téléphonique avec casque d'écoute;
- Utilisation constante d'un micro-ordinateur doté de plusieurs logiciels (écran, clavier et souris);
- Utilisation régulière d'une boîte vocale;
- Utilisation régulière du courrier électronique;
- Utilisation régulière de matériel usuel de bureau et de formulaires;
- Utilisation fréquente d'une calculatrice;
- Utilisation occasionnelle d'un photocopieur et d'un télécopieur;
- Utilisation occasionnelle d'une visioconférence.

Effort physique et milieu de travail particuliers : (Nature, durée et fréquence)

- Pour réaliser ses attributions, le titulaire est en relation constante avec la clientèle dont les appels sont acheminés automatiquement. Dans les périodes de pointe, le titulaire peut recevoir des appels de façon continue à intervalle de sept secondes. Il doit posséder une résistance au stress en fonction :
 - du nombre d'appels en période de pointe;
 - de la complexité de certains cas;

- o de l'agressivité de certains clients;
- o de l'écoute dont il fait l'objet.

De plus, il existe des normes de qualité à atteindre pour lesquelles le titulaire fait l'objet d'écoute téléphonique spécifique de la part du chef d'équipe, du moniteur-qualité et du gestionnaire.

- Son travail s'accomplit en station assise prolongée et en étant limité dans ses mouvements, car il doit visualiser en permanence l'écran de son micro-ordinateur pour consulter le dossier des clients et la documentation (procédures, pratiques opérationnelles, etc.) nécessaire pour leur répondre.

10. CONNAISSANCES

CONNAISSANCES THÉORIQUES, TECHNIQUES ET APPLIQUÉES (nature et motifs)

Décrivez les connaissances théoriques, techniques et appliquées nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- Techniques d'écoute pour bien cerner la situation et les demandes de la clientèle;
- Techniques de communication pour transmettre de façon efficace l'information;
- Parfaite maîtrise du français oral et écrit; capacité de rédiger
- Connaissance des principales règles de base en mathématique
- Connaissance au niveau d'un système téléphonique;
- Connaissance de l'utilisation d'un micro-ordinateur (Windows, Intranet et Explorer);
- Connaissance d'un terminal avec plusieurs affichages;
- Le bilinguisme est un atout.

CONNAISSANCES NORMATIVES (nature et motifs)

Décrivez les connaissances normatives (loi et règlements ou parties de lois ou de règlements, décrets, politiques, directives, manuels, guides, codes, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- *Loi sur le Régime de rentes du Québec* et ses règlements;
- *Loi sur le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants*;
- *Loi sur l'accès à l'information*;
- Pratiques opérationnelles pour :
 - o le Régime de rentes du Québec;
 - o le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.
- Procédures opérationnelles pour :
 - o le Régime de rentes du Québec;
 - o le Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.
- Déclaration de services aux citoyens et politique de gestion des plaintes;
- Politique de service à la clientèle;
- Code déontologie.

CONNAISSANCES DU OU DES CHAMPS D'ACTIVITÉS

Décrivez les connaissances des champs d'activités (milieu socio-économique, géographique, culturel, organisationnel, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- Comme tous les citoyens ont au cours de leur vie à communiquer avec l'organisme, il faut être attentif à la situation de chacun : caractéristiques sociales, économiques et psychologiques.
 - Le titulaire doit composer avec une clientèle immigrante de culture et langue différentes;
 - Le titulaire doit composer également avec une clientèle âgée, parfois démunie et peu familière avec la lourdeur administrative de l'appareil gouvernemental;
 - Le titulaire doit parfois composer avec une clientèle provenant de milieu économique défavorisé;
 - Le titulaire doit composer à l'occasion avec des personnes souffrant de déficience intellectuelle;
 - Le titulaire doit avoir une connaissance de base des programmes gouvernementaux afin de référer les clients aux bons endroits;
 - Le titulaire doit être au courant des nouveaux projets de loi ayant un impact sur la loi de la Régie des rentes du Québec.
- Connaissance ou sensibilité aux émotions reliées à différents événements de vie.

13. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES (à titre indicatif)

Scolarité minimale

Secondaire V.

Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

Trois années d'expérience.

Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)

Cours (le nombre de jours de formation inclut la période d'entraînement à la tâche).

- Accueil (DRH, DSI et DR) 5,5 jours
- Formation téléphonie RRQ, BLOC1 33,0 jours
- Formation téléphonie RRQ, BLOC 2 19,5 jours
- Formation traitement administratif 1,5 jour
- Formation Express SAE 3,0 jours
- Formation téléphonie SAE 23,5 jours
- Formation RRtel 15,0 jours
- Formation soutien internautes 3,0 jours

Total 104,0 jours

14. Habiletés professionnelles :

- Capacité à maîtriser le contenu d'une loi
- Capacité de vulgariser
- Capacité d'écoute et d'empathie
- Dextérité
- Vitesse d'exécution
- Bonne compréhension du français
- Excellente expression orale
- Capacité à naviguer simultanément avec plusieurs logiciels et outils informatiques.
- Ouverture d'esprit
- Bonne capacité d'analyse et de synthèse
- Bilinguisme, un atout
- Capacité de faire preuve de discrétion
- Résistance au stress

Supérieure ou supérieur immédiat :

Date

Supérieure ou supérieur hiérarchique :

Date

ANNEXE I

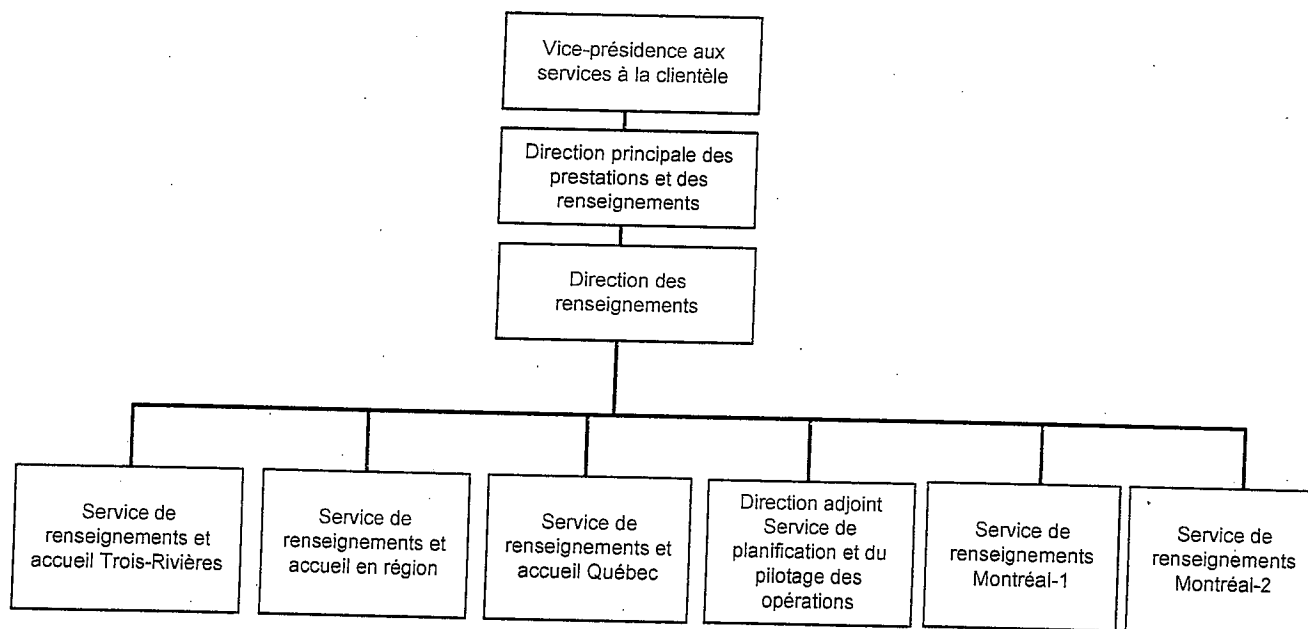
CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Décrivez de façon succincte ou annexe un document relatant le mandat général de l'unité administrative concernant l'emploi visé.

- Renseigner les diverses clientèles sur leurs droits découlant des lois et règlements administrés par la Régie des rentes du Québec ainsi que sur les services disponibles et les moyens d'y accéder.
- Conseiller la clientèle dans ses choix et l'assister dans ses différentes démarches auprès de la Régie.
- Accepter les demandes de rentes de retraite et de prestations aux survivants pour lesquelles le dossier est complet et en autoriser le paiement ou le refuser, le cas échéant.
- Effectuer toutes les interventions requises afin d'assurer l'exactitude et la continuité des montants versés.

ORGANIGRAMME

Situez l'emploi dans la structure organisationnelle du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduisez un organigramme situant l'emploi et spécifiez le nom de l'unité administrative, le titre de l'emploi qui s'y trouve, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.



Espace réservé à la Direction du personnel

Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour

I. INFORMATIONS NOMINATIVES SUR L'EMPLOI

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 264-10	Titre de la classe d'emplois Technicien en administration
Direction générale Vice présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Technicien aux horaires et GTR	
Direction Direction des renseignements	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre V	
Service C/R 3100, C/R 3130 ~~Service de la planification et du pilotage des opérations~~	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 1055, René-Lévesque Est Montréal	
Poste C/R 3100 57546, 61591 C/R 3130 46991, 67444, 78225 82609		

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donner un aperçu des attributions de l'emploi et justifier leur raison d'être.

Sous l'autorité du chef de service, la personne titulaire de cet emploi agit à titre de responsable de la production et de la diffusion des horaires de travail des préposés aux renseignements du centre de contacts clientèle. Son travail a un impact direct sur la présence au téléphone ou en personne de plus de 170 préposés. Mettre en ligne l'ensemble de toutes les activités prévues pour tous est une partie essentielle de la planification pour permettre la rencontre de nos objectifs de service.

Elle reçoit de ses coéquipiers ou des gestionnaires de sa direction de nombreuses informations relatives à l'emploi du temps et aux absences des préposés (partielles, complètes, temporaires ou de longue durée). Elle en fait l'analyse et les recoupements nécessaires avec l'ensemble des activités afin de ne pas déroger aux objectifs de service. Elle produit les horaires selon ces informations et selon les profils de compétence de chacun, en tenant compte du volume d'appels prévus et des effectifs requis au fonctionnement des services (Téléphone – Courriel – Entrevues – File d'assistance). Pour ce faire, elle utilise un logiciel spécialisé en gestion des effectifs (Workforce Management).

Elle est appelée à réaliser différentes tâches inhérentes au processus de planification, comme le suivi des activités en temps réel, l'analyse des besoins d'effectifs aux différentes tâches ou toute autre activité de suivi de l'effectif. Elle doit assurer le support technique de première ligne aux utilisateurs et agir comme administrateur de l'outil de gestion des horaires. Elle veille à l'intégrité des données inscrites au fichier afin de refléter la réalité du temps passé aux différentes activités pour chacun des préposés.

2. DESCRIPTIONS DES ATTRIBUTIONS

Décrire en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer, pour chaque attribution, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment, pourquoi). Utiliser des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité		
N°	ATTRIBUTIONS	%
1.	Les tâches suivantes sont réparties entre deux techniciens. Avec le gestionnaire, ils déterminent la responsabilité de chacun entre la production et la post-production. Gestion des horaires (production et post-production) ✓ Réaliser les horaires des préposés aux renseignements de la direction en visant à s'assurer de l'accessibilité des services et en tenant compte des variations d'achalandage et des disponibilités du personnel. ✓ Planifier les effectifs sur une base hebdomadaire pour assurer les services d'entrevues, d'accueil, de file d'assistance, de réponses aux courriels, du traitement administratif et de services ATS pour malentendant, tout en s'assurant d'une rotation équitable entre les différentes ressources ; ✓ Planifier les moments opportuns, en temps réel, pour octroyer les périodes de mises à jour et le traitement administratif aux préposés ; ✓ Ajuster quotidiennement au logiciel des horaires, les activités non planifiées comme les mises à jour, le traitement administratif ou les modifications de dernière minute ; ✓ Sur demande du gestionnaire, produire des rapports statistiques sur l'utilisation des ressources à partir du logiciel Workforce Management ; ✓ Planifier les rencontres de services et d'équipes en tenant compte de la planification des effectifs, afin de maintenir nos niveaux de services Gestion en temps réel La gestion en temps réel est une des trois étapes de la planification. Après la planification à long et moyen terme, entre en jeu la gestion en temps réel. Cette étape est primordiale et requiert une attention toute particulière car elle permet des ajustements qui peuvent faire toute la différence entre rencontrer ou non les objectifs de services à la clientèle dans les délais prescrits. Assurer l'observation des activités du centre d'appels en utilisant les outils informatiques conçus à cette fin dans le but de raffiner les attributions de chacun et maintenir ou améliorer la qualité de service attendue. Ajuster les activités en fonction de la situation réelle observée, en suppléant aux variations. Pour ce faire, lancer au moment opportun les plans d'intervention qui demandent entre autre la participation des chefs d'équipe au service à la clientèle ou, inversement, multiplier le nombre de préposés pour réaliser le travail administratif, les mises à jour, le courriel etc Quotidiennement, autoriser ou refuser les demandes de départs hâtifs ou de changements d'heure de repas des préposés en fonction des critères reconnus dans la procédure. Sur demande, informer le directeur des dernières variations et du plan en cours. Autres tâches ✓ Mettre à jour différents fichiers Excel servant à la planification du centre d'appels, notamment le fichier de suivi des préposés, les autorisations d'absence, les CTVP et les congés pour étude ✓ Tenir les statistiques hebdomadaires et mensuelles. ✓ Agir à titre de relève pour la gestion de la boîte courriel «Planif».	60%
2.	La gestion en temps réel est une des trois étapes de la planification. Après la planification à long et moyen terme, entre en jeu la gestion en temps réel. Cette étape est primordiale et requiert une attention toute particulière car elle permet des ajustements qui peuvent faire toute la différence entre rencontrer ou non les objectifs de services à la clientèle dans les délais prescrits. Assurer l'observation des activités du centre d'appels en utilisant les outils informatiques conçus à cette fin dans le but de raffiner les attributions de chacun et maintenir ou améliorer la qualité de service attendue. Ajuster les activités en fonction de la situation réelle observée, en suppléant aux variations. Pour ce faire, lancer au moment opportun les plans d'intervention qui demandent entre autre la participation des chefs d'équipe au service à la clientèle ou, inversement, multiplier le nombre de préposés pour réaliser le travail administratif, les mises à jour, le courriel etc Quotidiennement, autoriser ou refuser les demandes de départs hâtifs ou de changements d'heure de repas des préposés en fonction des critères reconnus dans la procédure. Sur demande, informer le directeur des dernières variations et du plan en cours. Autres tâches ✓ Mettre à jour différents fichiers Excel servant à la planification du centre d'appels, notamment le fichier de suivi des préposés, les autorisations d'absence, les CTVP et les congés pour étude ✓ Tenir les statistiques hebdomadaires et mensuelles. ✓ Agir à titre de relève pour la gestion de la boîte courriel «Planif».	35%
		5%

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

3. AUTONOMIE ET CONTRÔLE

Décrire le degré d'autonomie du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée.

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 attributions de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des attributions 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 ?

La personne responsable des horaires possède un haut niveau d'autonomie pour réaliser son mandat bien qu'elle doive travailler en étroite collaboration avec l'équipe de techniciens à la planification afin de s'assurer d'inscrire toutes les activités prévues et nécessaires au service. Elle est maître d'œuvre pour que les horaires soient produits selon les échéanciers déterminés.

Le résultat de son travail devient un outil pour les préposés. Son travail est alors contrôlé par l'ensemble des utilisateurs qui peuvent immédiatement réagir advenant une donnée non conforme. Les contrôles du gestionnaire sont donc restreints.

De façon annuelle, des attentes sont signifiées au titulaire et le supérieur immédiat en fait l'évaluation à la fin de ladite année. De façon ponctuelle, le gestionnaire rencontre le titulaire pour voir comment évoluent les attentes.

En cas de doute ou d'incohérences apparentes, le technicien aux horaires consulte le gestionnaire de l'équipe.

4. PLANIFICATION ET ORGANISATION

Quelle est la participation de la titulaire ou du titulaire de l'emploi, 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 attributions de l'emploi ?

Le titulaire doit organiser son travail en fonction des tâches qu'il juge les plus prioritaires à accomplir et des échéances connues. Il doit connaître le portrait global des activités et les noms des participants pour s'assurer que tous les secteurs d'activités soient couverts durant des formations ou activités hors ligne des préposés. Il fait des recommandations sur la composition des groupes afin de s'assurer de la continuité des services.

Au besoin, il se réfère à son gestionnaire pour s'assurer de l'organisation et de la planification de son secteur d'activité.

5. RESPONSABILITÉS QUANT AUX RÉSULTATS

5.1 Impact

Décrire l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes 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

Dans un centre d'appels, tout doit être calculé à la minute près afin de pouvoir rencontrer les objectifs de services à la clientèle. Si à peine 5% des effectifs ne sont pas à l'endroit où ils doivent être au moment où on l'a planifié, les résultats peuvent en être gravement atteints.

La réalisation des horaires pour 170 personnes devient donc un élément clé pour la réussite de l'atteinte de nos objectifs de service

5.2 Coordination

Énumérer le nombre et le classement des personnes sous la coordination du titulaire ainsi que la durée de cette coordination à titre de

Chef d'équipe

Supérieure ou supérieur immédiat

Supérieure ou supérieur hiérarchique

5.3 Autre type de coordination

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

N.A.

IV. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

6. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Indiquer la nature et la fréquence des communications ainsi que les particularités de la clientèle ou des interlocuteurs.

La personne titulaire de ce poste doit entrer en contact régulièrement avec les gestionnaires, les chefs d'équipe et les préposés aux renseignements. Comme elle travaille souvent avec des données sensibles et confidentielles comme les absences à long terme, la discrétion est de rigueur.

De plus, comme elle est le contact technique privilégié avec différents fournisseurs pour les logiciels utilisés pour le traitement des horaires, elle doit avoir des communications écrites et verbales avec des interlocuteurs extérieurs de la Régie.

7. 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 travail exige un niveau d'attention et de concentration soutenu en tout temps, en raison de la grande quantité d'information à traiter en simultané et des impacts immédiats de celles-ci sur l'accessibilité des services. Étant une personne ressource pour la direction et pour l'équipe de planification, elle doit également faire face à des interruptions régulières dans l'exécution de son travail pour répondre à des situations qui nécessitent des correctifs ou réponses immédiates.

8. CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

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

La gestion du Centre de contacts clientèle à la Régie s'inspire des meilleures pratiques du marché, mais dans bien des cas, il faut innover pour faire face aux changements rapides qui surviennent. Les méthodes et procédures de travail sont développées dans l'équipe et mise en place par l'équipe. Le titulaire doit donc démontrer de la créativité pour trouver les solutions appropriées et inédites aux problèmes rencontrés.

9. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Travail quotidien et continu sur micro-ordinateur. Utilise Windows mais principalement le logiciel spécialisé des horaires «Workforce Management» et le chiffrier «Excel».

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

Aucun effort physique particulier mais très grande utilisation de la souris d'ordinateur.

10. CONNAISSANCES

10.1 Connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

Connaissance avancée des logiciels bureautiques, spécifiquement, File Maker, et Excel. Connaissance approfondie des logiciels spécifiques au Centre de contacts clientèle soit Workforce Management, Total view, téléphone virtuel B.O.

Au-delà de la connaissance du logiciel workforce management, le titulaire de ce poste doit bien comprendre les enjeux qui s'y rattachent, soit l'aspect théorique de la planification des horaires. Il doit avoir une connaissance pointue des activités de planification et de la terminologie d'un centre d'appels.

10.2 Connaissances normatives (nature et motifs)

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

Loi sur l'accès à l'information

Pratiques et procédures opérationnelles,

Normes de service et description d'un appel de qualité

Code de déontologie

11. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

11.1 Scolarité minimale

Diplôme d'étude collégial.

11.2 Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

Il est approprié que la personne titulaire de ce poste puisse avoir une connaissance approfondie des activités et de la terminologie utilisées dans une centre de relation avec la clientèle. Elle doit posséder une vision d'ensemble de la direction afin de faire les liens entre les décisions prises et les impacts qui en découlent.

Il doit démontrer une aisance en informatique.

11.3 Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)

L'apprentissage dure minimalement 6 mois avec une formation de base sur workforce management, l'apprentissage des différents enjeux de la planification et des objectifs de service et l'étude des différents fichiers utilisés. Un accompagnement est nécessaire avec un technicien senior durant les 12 premiers mois.

V. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

12. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

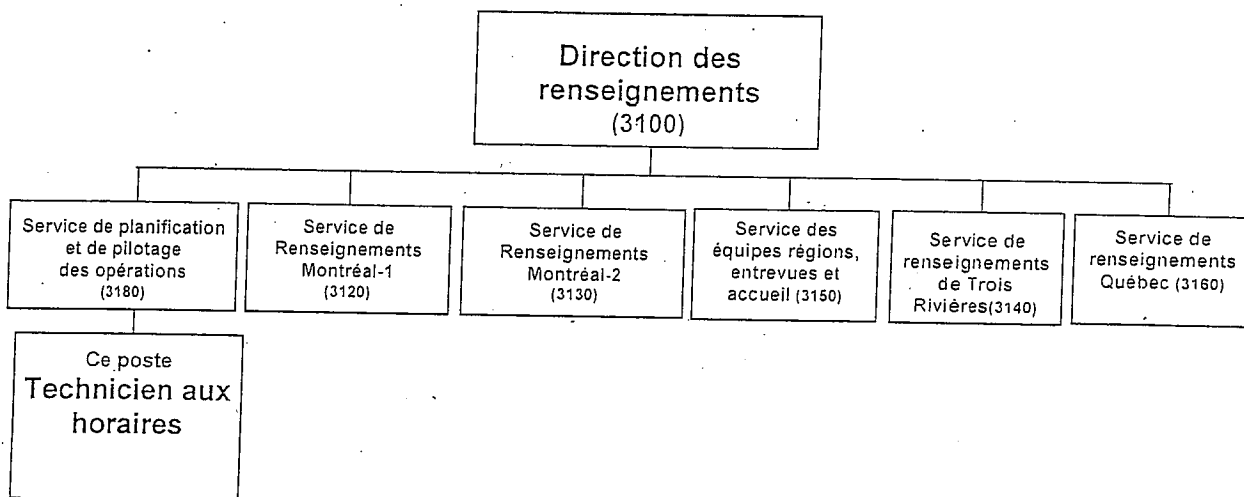
Décrire de façon succincte le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document relatant qui le résume.

Planifier les effectifs et les horaires de travail pour l'ensemble de la direction. Planifier et organiser l'embauche et la formation. Développer, suivre et publier les indicateurs de gestion et de performance.

Planifier organiser et contrôler le développement du système centre d'appels. Assurer l'évolution de la RVI (réponse vocale interactive). Contrôler les livraisons des changements par la production d'essais d'acceptation. Veiller au bon fonctionnement de la gestion immobilière et matérielle dans les locaux du bureau de Montréal.

13. ORGANIGRAMME

Situer l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduire un organigramme situant l'emploi et spécifier le nom de l'unité administrative ainsi que le titre de l'emploi qui s'y trouvent, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.



VI. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

14. APPROBATION DU CONTENU

Supérieure ou supérieur immédiat <i>Christine D'Amour</i>	Date <i>09-07-08</i>	Supérieure ou supérieur hiérarchique <i>[Signature]</i>	Date <i>2009/07/27</i>

15. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>Tech. en administration, ch. nom.</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>Chloé Jap.</i>	Date <i>09-08-18</i>
Responsable ministériel <i>[Signature]</i>	Date

16. MISE À JOUR

Contenu	Conforme ☐	Non conforme ☐
Supérieure ou supérieur immédiat		Date
Confirmation du niveau		
Responsable ministériel		Date

Description d'emploi

CR-3170

Espace réservé à la Direction du personnel		
Codification 264-10	Date d'évaluation	Date de mise à jour

I. INFORMATIONS NOMINATIVES SUR L'EMPLOI

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 264-10	Titre de la classe d'emplois Technicien en administration
Direction générale Vice présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Gérant des outils de planification	
Direction Renseignements	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre supérieur IV	
Service Planification et pilotage des opérations 3180	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Directeur adjoint	
Division	Adresse du lieu de travail 1055 Boul. René - Lévesque Est	
Section	Montréal, QC Raymond Pelletier 1102	

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donner un aperçu des attributions de l'emploi et justifier leur raison d'être.

Sous l'autorité du directeur-adjoint, la personne titulaire de ce poste assume des fonctions très spécialisées du domaine de la planification des centres d'appels. Il supporte et conseille les professionnels et les gestionnaires. Il gère les applications de bureautique et informatiques qui sont les outils de décision pour les gestionnaires dans la planification à court, moyen et long terme du centre de contacts clientèle de la direction des renseignements. Il doit s'assurer que toutes les activités prévues du centre d'appels soient inscrites afin de permettre à l'outil de fournir les bonnes informations à la direction pour rencontrer ses objectifs de service à la clientèle.

Il rédige et pilote les processus d'implantations technologiques touchant le travail des préposés et les outils de planification. Il prépare et anime les rencontres de consultations avec les préposés aux renseignements sur les développements technologiques.

2. DESCRIPTIONS DES ATTRIBUTIONS

Décrire en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer, pour chaque attribution, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment, pourquoi). Utiliser des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.

N°	ATTRIBUTIONS	%
1.	Planification Le gérant des outils de planification exerce un rôle d'expert et de conseiller dans le domaine de la planification des effectifs. Il travaille en étroite collaboration avec le planificateur senior. Il est le co-responsable pour le développement et de la mise à jour des applications bureautiques spécialisée du secteur. Il s'assure de la cohérence et de l'intégralité des données traitées, ce qui implique l'utilisation de fichiers complexes en provenance de multiples utilisateurs. Il est une personne ressource dans l'amélioration des outils de planification et dans la validation du processus de planification à moyen terme. Il effectue des traitements complexes de diverses données en procédant à leur intégration, compilation et synthèse à partir de plusieurs fichiers et répertoires informatisés. La complexité de ces travaux réside entre autre dans l'utilisation de divers paramètres. Il crée des rapports et fournit les informations nécessaires au suivi des activités du centre d'appels et de la planification. Il est responsable du fichier complexe de la planification des vacances annuelles et de son développement. Il conseille et assiste le gestionnaire dans les décisions qui y sont relatives en lui soumettant le nombre maximum de congés que la direction peut se permettre tout en continuant à offrir le service à la clientèle selon nos objectifs de service.	65%
2.	Optimisation du centre d'appels Le gérant des outils de planification assiste à différentes rencontres avec la direction des systèmes informatiques sur les projets à réaliser dans le cadre de l'optimisation du Centre de contacts clientèle. Il prend connaissance des différents dossiers fonctionnels. Dans le cadre des implantations, il rédige les stratégies d'essais, réalise et coordonne les essais en environnement d'acceptation et de production. Il prépare les contenus des présentations au comité de soutien au changement. En collaboration avec le planificateur adjoint, il fait le lien entre les différents interlocuteurs pour apporter les changements nécessaires reliés à l'implantation et à l'amélioration des outils téléphoniques.	15%
3.	Autres tâches Il assure un support de première ligne sur les outils «centre d'appels» des préposés à Montréal. Il agit à titre de relève pour différentes tâches de l'équipe de planification comme la gestion en temps réel, les autorisations quotidiennes des absences, le suivi des profils et leurs pondération ainsi que la gestion des départs hâtifs.	10%
4.	Programme d'assurance qualité Il est responsable de l'intégrité des données et du développement de l'outil de saisie et compilation des données pour le programme d'assurance qualité pour le processus de reddition de compte et pour le processus d'identification de besoin de formation des préposés. Cet outil nous permet de répondre de notre qualité de service en matière de reddition de compte.	10%

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

3. AUTONOMIE ET CONTRÔLE

Décrire le degré d'autonomie du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée.

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 attributions de l'emploi. Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des attributions 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 ?

Le titulaire de l'emploi exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur adjoint. Il établit lui-même la démarche et les façons de faire pour réaliser les activités découlant de ses responsabilités. Il doit identifier les situations pouvant entraver la rencontre des objectifs de la Direction et en informer son supérieur immédiat et la cas échéant le comité de gestion et suggérer des solutions. De façon annuelle, des attentes sont signifiées au titulaire et le supérieur immédiat en fait l'évaluation à la fin de ladite année. De façon ponctuelle, le gestionnaire rencontre le titulaire pour voir comment évoluent les attentes.

4. PLANIFICATION ET ORGANISATION

Quelle est la participation de la titulaire ou du titulaire de l'emploi, 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 attributions de l'emploi ?

Le titulaire a l'entière responsabilité de planifier et d'organiser son travail en fonction des échéances à rencontrer relatives au calendrier de pilotage ou à la production des données de gestion nécessaires à la reddition de compte. Puisqu'il est fortement sollicité en tant que personne ressource par les membres de l'équipe de planification et de pilotage, il doit faire preuve d'une très bonne organisation de travail pour satisfaire aux différentes attentes.

5. RESPONSABILITÉS QUANT AUX RÉSULTATS

5.1 Impact

Décrire l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes 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 contribution du gérant des outils est essentielle à l'atteinte des objectifs du service, des objectifs de la Direction et des engagements de la Déclaration de service aux citoyens qui touchent l'accessibilité des services à la clientèle. La qualité de la coordination de son travail avec l'équipe assure la cohérence des gestes posés. Il doit souvent réagir rapidement à des situations imprévues ou inhabituelles.

5.2 Coordination

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

Chef d'équipe

Supérieure ou supérieur immédiat

Supérieure ou supérieur hiérarchique

5.3 Autre type de coordination

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

N.A.

IV. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

6. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Indiquer la nature et la fréquence des communications ainsi que les particularités de la clientèle ou des interlocuteurs.

Le titulaire est appelé à communiquer continuellement verbalement et par écrit avec tous les employés de la Direction. La position stratégique qu'il occupe dans l'atteinte des objectifs exige de lui des communications claires et il doit maintenir de bonnes relations avec tous. Ses communications sont très fréquentes avec les gestionnaires et les chefs d'équipe.

7. 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 travail exige un niveau d'attention et de concentration soutenu en tout temps, en raison de la grande quantité d'information à traiter en simultané et des impacts immédiats de celles-ci sur l'accessibilité des services. Étant une personne ressource pour la direction et pour l'équipe de planification, il doit également faire face à des interruptions régulières dans l'exécution de son travail pour répondre à des situations qui nécessitent des correctifs ou réponses immédiates.

8. CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

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

La gestion du Centre de contacts clientèle à la Régie s'inspire des meilleures pratiques du marché mais dans bien des cas, il faut innover pour faire face aux changements rapides qui surviennent. Les méthodes et procédures de travail sont développées dans l'équipe et mise en place par l'équipe. Citons par exemple la mise en place des plans d'intervention ou le démantèlement de la prise de rendez-vous BAP. Le titulaire doit donc démontrer de la créativité pour trouver les solutions appropriées et inédites aux problèmes rencontrés.

9. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Les outils bureautiques sont utilisés en permanence. Il doit en avoir une totale maîtrise. Le titulaire doit aussi connaître de façon détaillée les outils de travail des préposés aux renseignements puisqu'il collabore de près à leur évolution.

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

N/A

10. CONNAISSANCES

10.1 Connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

Connaissance avancée des logiciels bureautiques, spécifiquement Excel. Connaissance approfondie des logiciels spécifiques au Centre de contacts clientèle soit, Genesys, CC Pulse et téléphone virtuel.

10.2 Connaissances normatives (nature et motifs)

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

Convention collective de travail des fonctionnaires provinciaux du Québec en rapport pour l'attribution des vacances annuelles.

11. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

11.1 Scolarité minimale

Diplôme d'étude collégiale ou secondaire V avec expérience compensatoire.

11.2 Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

Le poste étant stratégique pour rencontrer nos objectifs de service à la clientèle, il est nécessaire que la personne titulaire de ce poste puisse avoir une connaissance approfondie des activités et de la terminologie utilisée dans une centre de relation avec la clientèle. Il doit posséder une vision d'ensemble de la direction afin de faire les liens entre les décisions prises et les impacts qui en découlent.

Avant d'entrer en fonction, il devra avoir développé les habiletés nécessaires pour accomplir ses tâches, spécifiquement sur l'utilisation des outils technologiques des préposés et sur les méthodes utilisées en statistiques pour effectuer la planification.

11.3 Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)

Il faut prévoir 12 mois afin de maîtriser tous les aspects du travail, sans que le support du planificateur soit nécessaire.

V. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

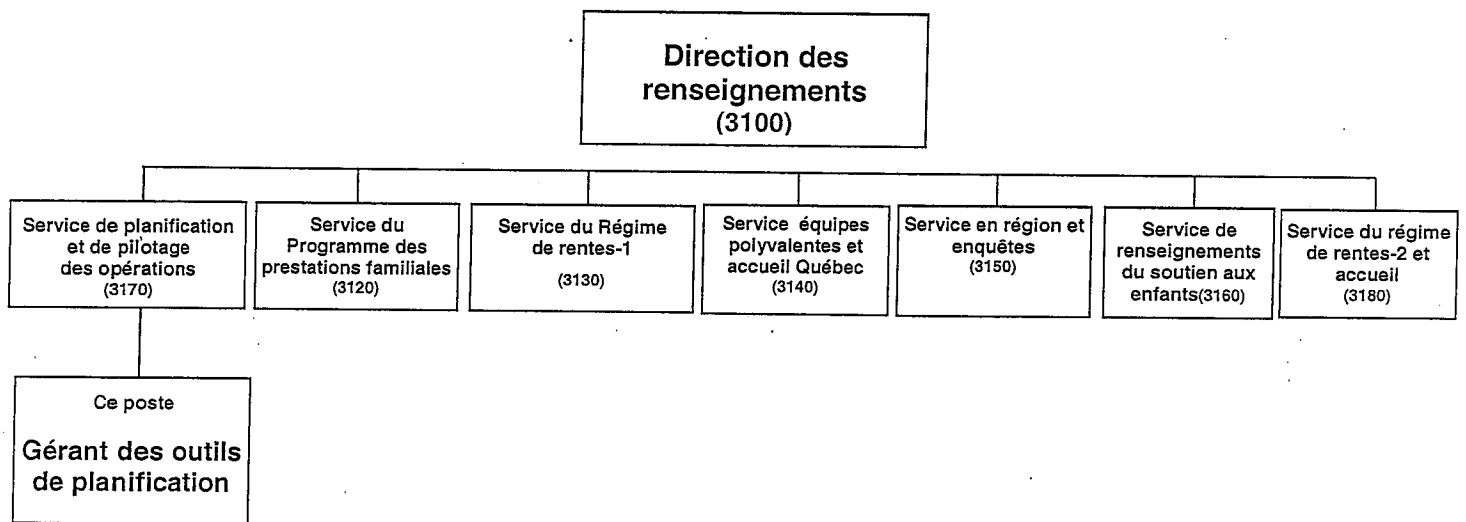
12. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

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

Planifier les effectifs et les horaires de travail pour l'ensemble de la Direction. Planifier et organiser l'embauche et la formation. Développer, suivre et publier les indicateurs de gestion et de performance.

Planifier organiser et contrôler le développement du système centre d'appels. Assurer l'évolution de la RVI (réponse vocale interactive). Contrôler les livraisons des changements par la production d'essais d'acceptation. Veiller au bon fonctionnement de la gestion immobilière et matérielle dans les locaux du bureau de Montréal.

13. ORGANIGRAMME



VI. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

14. APPROBATION DU CONTENU

Supérieure ou supérieur immédiat <i>F. L.</i>	Date <i>05/10/28</i>	Supérieure ou supérieur hiérarchique <i>[Signature]</i>	Date <i>2025/11/28</i>

15. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>Technicien en administration</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date
Responsable ministériel <i>Denette Mucchi</i>	Date <i>2025-11-16</i>

16. MISE À JOUR

Contenu	Conforme ☐	Non conforme ☐
Supérieure ou supérieur immédiat	Date	
Confirmation du niveau		
Responsable ministériel	Date	

Espace réservé à la Direction des ressources humaines		
Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour
		21-02-2013

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 208-05	Titre de la classe d'emplois
Direction générale Vice-présidence au service à la clientèle	Titre de l'emploi actuel Spécialiste de contenu (invalidité ou suivi)	
Direction Direction des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre V	
Service Service des prestations 2	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier, bureau 210 Québec, QC G1V 4T3	
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.

La Direction des prestations est la propriétaire des processus « Gérer les prestations RRQ » et « Gérer les ententes internationales en matière de sécurité sociale ». Son premier devoir est de s'assurer que les cotisants connaissent leurs droits et les exercent au moment opportun et que les décisions prises sont équitables pour tous. Elle doit déterminer l'admissibilité aux rentes de retraite, de survie et d'invalidité, en assurer le suivi et le maintien, attribuer, payer et renseigner la clientèle. Elle travaille en étroite collaboration avec différents partenaires (DEC, Revenu Québec, RPC, SAAQ, CSST, MESS). Elle est imputable auprès des citoyens, du Bureau du président et des vice-présidents ainsi qu'auprès du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, de la SAAQ, des assureurs et du RPC, de toute action réalisée par les membres de sa ligne d'affaire.

Sous la responsabilité du chef de service et sous la supervision du chef d'équipe, la personne titulaire de l'emploi, en tant que spécialiste de contenu, travaille en étroite collaboration avec les chefs d'équipe et les répondants des lignes de traitement afin de les assister dans l'analyse de problématiques complexes ou dans différentes tâches où son expertise est requise.

Elle a aussi la responsabilité d'analyser, de vérifier, de valider et de rendre une décision dans le cadre des demandes de prestations de sa ligne de traitement ou d'en assurer le suivi et le maintien. Elle assure le traitement des décisions provenant du Service de la révision et du Tribunal administratif du Québec.

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	%
	Responsabilités de l'agent de rente spécialiste de contenu : - Traiter les dossiers complexes qui lui sont transférés par le chef d'équipe ou par le répondant de sa ligne de traitement (par ex. : calcul de rétroactivité pour la DAJ ou le service de la révision, détermination d'une date d'arrêt de travail ou d'une occupation, personne mandataire pour un conjoint); - Assurer le traitement de listes produites par le système informatique portant sur des situations inhabituelles ou des références particulières qui nécessitent une analyse plus poussée de chacun des cas (par ex. : liste d'écart de la date de décès, réévaluation médicale en retard, demandes sans statut, listes de références relatives au délai de traitement, recherche pour les demandes reçues sans NAS, etc...); - Soutenir les répondants dans la ligne de traitement pour laquelle il est responsable en participant à la préparation et à la tenue des réunions par ligne de traitement (réserver des salles, transmettre les convocations, proposer des points à l'ordre du jour et le préparer, rédiger le compte rendu); - Proposer des modifications aux procédures en vigueur et aux lettres modèles utilisées par les agents; - Assurer le contrôle de dossiers protégés ou à protéger (PROTEC) : l'agent spécialiste a la responsabilité de confirmer le mot de passe auprès du client pour lever la protection sur son dossier afin que le traitement puisse être effectué et de remettre la protection lorsque le traitement du dossier est terminé; - Agir en tant que répondant auprès de différentes directions et services de la Régie (Direction des renseignements, Commissaire aux services, Direction des affaires juridiques, le Service des cotisants); - Le spécialiste de contenu peut être consulté pour des mandats spécifiques selon sa ligne de traitement. Par exemple, il peut être sollicité pour commenter ou valider de nouvelles procédures opérationnelles ou des demandes de modifications aux procédures en vigueur; son support peut être requis occasionnellement pour accompagner un employé en entraînement à la tâche ou pour donner un rafraîchissement sur des tâches spécifiques; - Le spécialiste peut se voir confier d'autres tâches connexes en fonction de l'évolution des processus et des besoins organisationnels.	50%
	Support aux CÉ lors de l'intégration de nouvelles ressources : - Vérifier les dossiers des nouveaux agents revenant de formation ou, à la demande du gestionnaire, des dossiers d'agents qui éprouvent des difficultés, transférer les dossiers en erreur au chef d'équipe de l'agent vérifié, compléter et transmettre un rapport sur l'ensemble des dossiers vérifiés pour la compilation des données; - Assister et/ou superviser un nouvel employé dans l'entraînement à la tâche à la demande du chef d'équipe;	8%
	Révision Traiter les dossiers provenant du Service de révision ou du Tribunal administratif du Québec conformément aux décisions rendues tout en s'assurant qu'il n'existe pas de nouvelles données administratives pouvant influencer ou modifier la décision.	2%
	Attribution de rentes selon la ligne de traitement - Vérifier l'identité du cotisant et du requérant en fonction des informations reçues et celles détenues par la Régie; - Vérifier la cohérence des informations et des documents fournis afin d'en évaluer la pertinence, la validité et l'authenticité selon les lois, règlements et procédures en vigueur; - Recueillir au besoin l'information manquante; - Statuer sur l'admissibilité du requérant; - Mettre en paiement la rente ou la refuser; - Informé le client par lettre; - Documenter toutes les interventions dans le système.	40%
	Et/ou Suivi des prestations - Effectuer le suivi légal, monétaire et administratif de tous les dossiers après la mise en paiement; - Assurer le maintien de l'admissibilité des bénéficiaires; - Assurer le traitement des rejets du système qui arrivent en 2^e ligne; - Supporter les agents en attribution de rentes; - Répondre de façon particulière et prioritaire aux demandes d'information et aux recommandations en provenance du bureau du commissaire aux services.	

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?

La personne titulaire de l'emploi est autonome dans l'analyse et la prise de décision tout en respectant la Loi, les règlements, les normes et les procédures. L'expertise détenue par le titulaire l'autorise à prendre des décisions afin de finaliser le traitement du dossier.

Elle doit décider de la priorité des activités à exécuter en tenant compte des délais de traitement, des priorités établies par la direction et de l'organisation du travail mise en place.

Les activités à réaliser sont encadrées par des procédures de travail et des pratiques opérationnelles, en conformité avec les lois et règlements qui régissent l'admissibilité à une prestation. Le titulaire doit cependant faire preuve de jugement puisqu'il peut rencontrer des situations qui ne sont pas encadrées par des procédures.

Pour les cas plus complexes, la personne titulaire de l'emploi se réfère à son chef d'équipe ou, s'il y a lieu, au répondant de sa ligne de traitement.

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 prestation de travail de la personne titulaire de l'emploi est directement liée à l'atteinte des objectifs de rendement et de qualité du service à la clientèle, notamment ceux en lien avec la *Déclaration de services aux citoyens* et du suivi des objectifs sectoriels de la Direction des prestations. Ainsi, elle doit s'assurer que le traitement des dossiers est effectué conformément à la Loi sur le régime de rentes et aux procédures établies afin de garantir la qualité et l'exactitude des décisions rendues, des communications aux bénéficiaires et/ou aux administrateurs. La personne titulaire est décisionnelle sur la partie administrative des dossiers qui lui sont attribués en tenant compte des documents ou des informations reçues. Elle communique les décisions directement au client sans autre validation préalable.

Son travail a des retombées importantes. Une mauvaise décision peut priver un requérant de ses droits et de revenus importants et être portée à une autre instance. Ceci a pour conséquence d'augmenter le délai de traitement et de générer des coûts additionnels tant pour la Régie que pour le requérant.

L'analyse faite et la documentation présente au dossier permettent à l'organisation d'utiliser ces informations pour défendre les cas transférés vers d'autres instances décisionnelles (révision, TAQ, etc).

Si, lors du traitement des dossiers, le titulaire détecte des lacunes, il propose au chef d'équipe des modifications aux procédures de travail, aux pratiques opérationnelles, à la loi et aux règlements ainsi qu'au système informatique.

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

Supérieur immédiat

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.

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.

La personne titulaire de ce poste doit avoir une grande facilité à communiquer verbalement afin d'établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir de l'information ou fournir les explications relatives à un dossier. Elle assure des contacts avec les différents organismes et services internes.

Clientèle particulière et diverse

La capacité de bien communiquer est essentielle. La capacité de faire preuve d'écoute l'est tout autant. Le titulaire de l'emploi doit offrir l'information la plus juste, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins du demandeur. Dans ses échanges avec la clientèle, il doit s'assurer de la bonne compréhension de ses propos et le faire avec tact, diplomatie et respect. Comme la nature de l'information peut être complexe, il doit être en mesure de synthétiser efficacement et vulgariser de façon à rendre cette information accessible aux différents intervenants. Il est appelée à produire des lettres personnalisées selon la situation ou la demande de chaque client.

À l'interne:

Elle communique avec son chef d'équipe et s'il y a lieu, avec le répondant de sa ligne de traitement au sujet des problématiques rencontrées afin d'orienter la prise de décision.

Elle doit s'entendre avec ses collègues et/ou son chef d'équipe dans la résolution des cas les plus complexes et inhabituels.

Elle rédige le compte rendu des réunions par ligne de traitement.

La personne titulaire peut avoir à communiquer avec le Service des cotisants pour demander des vérifications afin d'effectuer différentes modifications au dossier du cotisant (cotisations, NAS, date de naissance).

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.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder un esprit d'analyse développé et un intérêt marqué pour la recherche d'information et de données pour en comprendre l'importance et la validité. Elle doit faire une bonne synthèse de l'historique d'un dossier et prendre position en fonction des informations recueillies.

Bien que le travail soit encadré par une Loi, des normes, des procédures et des pratiques opérationnelles, elle doit faire preuve de jugement dans l'appréciation et l'application de ces procédures et pratiques.

La personne titulaire agit dans un domaine en constante évolution marqué par des situations très variées. Elle doit savoir tirer profit des connaissances qu'elle possède de manière à être en mesure de proposer une démarche ou une réponse appropriée à chaque situation.

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.

La personne titulaire doit connaître le fonctionnement d'un ordinateur et des logiciels qu'elle doit utiliser : pensions, lettre modèle, imagerie Workflow, courrier électronique, Filemaker, Word, Excel, etc.

Elle doit avoir une excellente connaissance des différentes fonctions des fichiers : inscription des clientèles, registre des cotisants, historique des interventions.

Elle doit avoir une bonne connaissance du système des allocations familiales pour les recherches et la validation d'une période d'allocations familiales.

Elle doit posséder un français de qualité.

La connaissance de l'anglais est un atout.

Elle doit avoir le sens du service à la clientèle et de la courtoisie très développé.

Elle doit posséder une facilité à s'adapter aux changements continuels tant au niveau de la loi et des règlements qu'au niveau des outils de travail.

Elle doit avoir le sens des relations humaines compte tenu de ses rapports avec la clientèle.

Elle doit faire preuve d'ouverture d'esprit et démontrer une capacité d'adaptation au changement.

Elle a la responsabilité de maintenir à jour ses compétences dans son champ d'activité.

Elle doit posséder une bonne connaissance des différents documents légaux (procuration, mandat d'incapacité, testament, etc) ainsi que des documents preuves (naissance, mariage, etc).

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.

Excellente connaissance de la Loi sur le Régime de rentes du Québec et ses nombreux amendements, des pratiques ainsi que des procédures opérationnelles;

Excellente connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des échanges de renseignements avec les différents intervenants afin d'assurer une conformité à ces lois dans la manipulation de renseignements de nature personnelle et un respect des politiques relatives à l'échange d'information avec des tiers;

Connaissance de base des lois régies par le MESS, la CSST, la SAAQ en fonction des échanges avec la Régie et régies par le RPC pour comprendre les interactions possibles avec la Loi sur le Régime de rentes du Québec.

Elle doit avoir la connaissance normative de l'attribution d'autres rentes.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Secondaire V

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

Le spécialiste de contenu doit avoir au moins 5 années d'expérience comme agent de rentes ou à un titre équivalent additionnelles à celles requises à la classe nominale.

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

Dès son embauche, la personne titulaire de ce poste doit avoir acquis des connaissances préalables et de l'expérience dans un ou plusieurs autres traitements de rentes.

En cours d'emploi, la personne titulaire du poste est appelée à participer à différentes sessions de formation ou de rafraîchissement afin de maintenir son niveau d'expertise.

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.

L'analyse d'un dossier nécessite une bonne dose d'attention et un effort de concentration puisque la personne titulaire de l'emploi travaille toujours à l'écran. Elle doit consulter plusieurs panoramas et faire les liens entre toutes ces informations. Elle doit rendre sa décision en fonction des documents reçus et de ceux présents au dossier.

Lors de modifications au dossier, il doit être attentif à inscrire l'information exacte puisque celle-ci aura un impact sur l'admissibilité et sur les montants à verser ou à recouvrer.

La personne titulaire de l'emploi doit constamment se préoccuper de détails administratifs et légaux non supportés par le système informatique et qui ont des conséquences sur l'exactitude de l'information à inscrire au dossier et à communiquer au client. Elle doit rester concentrée lors de ses échanges avec la clientèle.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le principal outil de travail du titulaire de ce poste est un ordinateur personnel (PC) – il y travaille constamment, car cet outil constitue la seule façon pour consulter, analyser, traiter et inscrire une décision dans un dossier. Il utilise les logiciels suivants : Pensions, RDC, FIC, il utilise le système lettres-modèles, historique des interventions ainsi que le service de courrier Internet de la Régie. L'agent de rente spécialiste utilise également les logiciels Word et Excel pour certaines tâches. Tous sont disponibles sur son poste de travail.

Utilisation quotidienne d'une imprimante et d'une calculatrice et occasionnellement d'un télécopieur.

Il consulte sur support informatique les lois et règlements, des pratiques opérationnelles et des procédures opérationnelles.

Il doit faire des liens entre les interrelations et les systèmes informatiques.

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

Comme le titulaire de ce poste doit constamment utiliser le clavier, il doit posséder une dextérité manuelle et une forme physique lui permettant de rester assis durant de longues périodes. Ce travail exige une bonne acuité visuelle car il nécessite la consultation continue de l'écran. Il doit s'adapter aux contraintes de travail à un poste informatique et adopter un comportement préventif en santé du travail.

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.

Mandat :

La Direction des prestations a pour mission de payer à chaque cotisant et à ses ayants droit la prestation à laquelle il a droit, à l'endroit de son choix et veiller à ce que chacun reçoive le montant qui lui est dû compte tenu des dispositions de la loi.

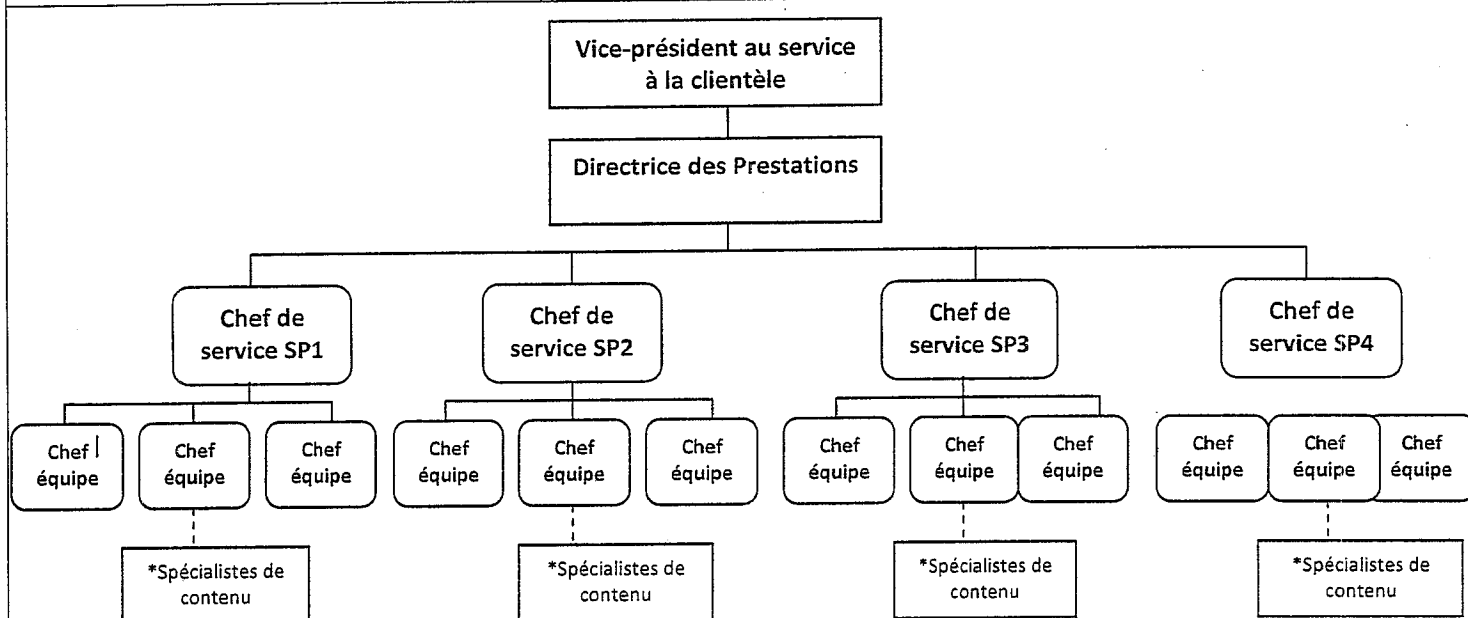
Contexte organisationnel :

Les services des prestations ont un mandat de répondre aux besoins d'une clientèle en constante augmentation avec un nombre d'effectifs stables. Ils ont une structure de travail matricielle :

- Chaque chef de service est responsable d'une ligne de traitement (retraite, survie, invalidité, suivi);
- Chaque chef de service a la responsabilité de gérer la qualité des traitements des employés de sa ligne de traitement dans plus d'un service;
- Chaque chef de service a sous sa responsabilité des employés effectuant des traitements particuliers (agents spécialistes et techniciens);
- Chaque chef d'équipe maîtrise plus d'un type de traitement afin d'être en mesure de superviser des employés effectuant différents types de traitement;
- L'orientation visée par la Direction est d'assurer une flexibilité des équipes par la polyvalence des employés afin d'être en mesure de répondre aux besoins de la clientèle et aux attentes de la Déclaration de services;
- Le titulaire du poste doit posséder les compétences pour traiter plus d'un type de rentes et être flexible pour répondre aux besoins de la Direction des prestations.

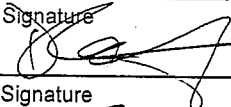
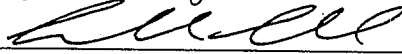
6.2. ORGANIGRAMME

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 ASTÉRIQUE (*).



7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom DANIELLE LAFFEMERE	Signature 	Date 2013-02-21
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom CHRISTINE LEBEZ	Signature 	Date 13-02-21

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau Agent de ventes et princ. spécialiste	Date 13-03-12
Conseillère ou conseiller spécialisé Annie B. C.	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
		2014-04-07

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 208-10	Titre de la classe d'emplois Agent de rentes
Direction générale Vice-présidence au service à la clientèle	Titre de l'emploi actuel Responsable du suivi	
Direction Direction des cotisations et des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre V	
Service Service des prestations 1	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier, bureau 210 1055 boul. René-Lévesque est, 13e Québec, QC Montréal, QC G1V 4T3 H2L 4S5	
Section La ligne de traitement Suivi relève du SP-1 mais les postes se retrouvent dans les 4 services (SP-1, SP-2, SP-3, SP-4)	Numéro du poste	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

La Direction des cotisations et des prestations est la propriétaire des processus « Gérer les prestations RRQ » et « Gérer les ententes internationales en matière de sécurité sociale ». Son premier devoir est de s'assurer que les cotisants connaissent leurs droits et les exercent au moment opportun et que les décisions prises sont équitables pour tous. Elle doit déterminer l'admissibilité aux rentes de retraite, de survie et d'invalidité, en assurer le suivi et le maintien, attribuer, payer et renseigner la clientèle. Elle travaille en étroite collaboration avec différents partenaires (DEC, Revenu Québec, RPC, SAAQ, CSST, MESS). Elle est imputable auprès des citoyens, du Bureau du président et des vice-présidents ainsi qu'auprès du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, de la SAAQ, des assureurs et du RPC, de toute action réalisée par les membres de sa ligne d'affaire.

Sous la responsabilité du chef de service et sous la supervision du chef d'équipe, la personne titulaire de l'emploi a la responsabilité d'analyser, de vérifier, de valider et de régler divers travaux reliés au suivi et au maintien des rentes de retraite, d'invalidité et de survie ainsi que de procéder à l'attribution d'une ou de plusieurs de ces rentes. Elle a également la responsabilité de traiter les avis rejetés par le système et d'apporter un support aux agents d'attribution.

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°		%
	Le titulaire de l'emploi est polyvalent, c'est-à-dire qu'il fait le suivi de tous les types de rentes. Pour ce faire, il reçoit des dossiers en provenance de la 1^{ère} ligne de traitement lorsqu'ils n'ont pu être réglés à ce niveau étant donné leur complexité et toute la correspondance rattachée à une demande de rentes. Il doit, entre autre, traiter les situations suivantes : dénonciation, litige dans les cas de succession, contestation concernant les conjoints de fait, retour de chèques, demandes d'information des partenaires (MESS, CJ) et des clients, chèques et dépôts non reçus, dossiers du Curateur public, procurations et mandats d'inaptitude, vérification des documents officiels en provenance de l'étranger, réévaluation médicale, décès d'un bénéficiaire ou de son administrateur, prestataires introuvables. Il doit procéder à une revérification de l'ensemble du dossier et s'assurer de la conformité en ayant toujours une vision globale pour :	
1-	Effectuer le suivi légal, monétaire et administratif de tous les dossiers après la mise en paiement : • En analysant les demandes de changements aux rentes reçues en fonction des informations présentes au dossier conformément à la Loi sur le régime de rentes et en validant la légitimité du bénéficiaire et de son représentant; • En procédant à la cueillette d'information supplémentaire si nécessaire pour statuer sur la légitimité des modifications demandées; • En obtenant et en validant les documents légaux ou médicaux dont certains proviennent de l'étranger; • En statuant sur les actions à prendre à la suite d'un retour de chèque de la clientèle (clientèle à l'étranger, client inapte, nomination d'un administrateur, décès, héritiers, etc.) et en analysant les retours de courrier de la clientèle introuvable (fichier RPC, institutions bancaires, etc.); • Si le titulaire décèle des cas de fraude et d'abus lors de l'évaluation de l'ensemble des composantes du dossier, par l'établissement de liens dans les modifications apportées précédemment et permettant de faire ressortir les irrégularités, il demande un complément d'information afin de s'assurer qu'aucune somme ne soit versée indûment et soumet le dossier pour enquête si requis; • Décider des actions à réaliser telles que suspension, terminaison d'une rente, annulation, arrêt de paiement. • Transmettre la décision au bénéficiaire ou à son représentant et l'informer clairement et adéquatement de l'état de son dossier et de l'ensemble des modifications effectuées par une lettre manuscrite ou en lui donnant l'explication de la situation par téléphone dans un langage simple et facilement compréhensible. L'informer également de ses droits et recours et l'orienter, s'il y a lieu, vers les services disponibles à l'extérieur de la Régie; • Transmettre aux partenaires l'information et les implications sur la ventilation des montants; • Dans le cadre du droit fiscal des bénéficiaires, à l'aide d'une lettre manuscrite, ventiler les paiements rétroactifs ou les comptes à recevoir qui s'échelonnent sur plusieurs années; • Documenter efficacement, tout au cours du traitement, l'historique des interventions;	50%
2-	Afin de permettre au client de recevoir le montant auquel il a droit, en vertu de la loi sur le régime de rentes, à la suite des informations et documents reçus dans son dossier et de s'assurer que le montant versé tient compte de sa situation actuelle Assurer le maintien de l'admissibilité des bénéficiaires : • En effectuant un suivi particulier auprès de la clientèle hors Québec; • En effectuant des contrôles réguliers auprès des administrateurs; • En effectuant des vérifications auprès des conjoints survivants qui ont des enfants à charge; • En informant le bénéficiaire de la décision médicale à la suite d'une réévaluation Afin de maintenir, ajuster, terminer ou suspendre les rentes et ainsi s'assurer de verser adéquatement les sommes auxquelles le bénéficiaire a droit.	10%

3-	Assurer le traitement des rejets du système qui arrivent en 2^e ligne • En analysant les dossiers dont les communications sont absentes ou rejetées et les refaire, s'il y a lieu; ▪ En analysant les changements générés par les échanges informatiques avec les organismes externes; ▪ En analysant les différentes références émises par le système; ▪ En proposant des solutions adéquates pour résoudre des problèmes complexes provoqués par un bogue du système informatique et améliorer ce système. Ces situations problématiques sont inusitées et non couvertes par la procédure (ex : administrateur, lui-même administré); Afin d'assurer un traitement conforme des différentes rentes en vertu de la loi sur le régime de rentes et de permettre au client de recevoir le montant auquel il a droit dans certaines situations complexes où une analyse particulière est requise pour pallier le résultat du système informatique.	10%
4-	Supporter les agents en attribution de rentes • En corrigeant certaines erreurs détectées à la demande de l'agent qui a fait l'attribution de la rente; • En analysant toutes les communications automatisées rejetées parce qu'une vérification est nécessaire. Statuer sur la correspondance à émettre de façon à ce que la communication soit bien adaptée et compréhensible; • En rédigeant des lettres manuscrites non couvertes par les lettres modèles; • En consignait en urgence des données au système en l'absence du chef d'équipe; Afin d'assurer un traitement conforme des différentes rentes en vertu de la loi sur le régime de rentes et de permettre au client de recevoir le montant auquel il a droit.	5%
5-	Répondre de façon particulière et prioritaire aux demandes d'information et aux recommandations en provenance du bureau du commissaire aux services.	5%
6-	Procéder à l'attribution des rentes (retraite, survie ou invalidité) afin de maintenir son expertise • Vérifier l'identité du cotisant et du requérant en fonction des informations reçues et celles détenues par la Régie; • Vérifier la cohérence des informations et des documents fournis afin d'en évaluer la pertinence, la validité et l'authenticité selon les lois, règlements et procédures en vigueur; • Recueillir au besoin l'information manquante; • Statuer sur l'admissibilité du requérant; • Mettre en paiement la rente ou la refuser; • Informer le client par lettre; • Documenter toutes les interventions dans le système.	20%

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 est autonome dans l'analyse et la prise de décision tout en respectant la Loi, les règlements, les normes et les procédures. L'expertise détenue par le titulaire l'autorise à prendre des décisions afin de régler les demandes des bénéficiaires.

La personne titulaire de l'emploi doit prioriser les activités à exécuter en tenant compte des délais de traitement et des priorités établies par la direction.

Le titulaire doit faire preuve de jugement puisque plusieurs situations rencontrées présentent des particularités qui ne sont pas encadrées par des procédures.

Pour les cas plus complexes, la personne titulaire de l'emploi se réfère à son chef d'équipe.

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 prestation de travail de la personne titulaire de l'emploi est directement liée à l'atteinte des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens* et du suivi des objectifs sectoriels de la Directions des prestations. Ainsi, elle doit s'assurer que le traitement des dossiers soit effectué conformément aux procédures établies afin de garantir la qualité et l'exactitude des décisions rendues, des communications émises aux bénéficiaires et/ou aux administrateurs. La personne titulaire est décisionnelle sur les dossiers qui lui sont attribués. Elle communique ses décisions directement au client sans autre validation préalable.

Son travail a des retombées importantes. Une mauvaise décision peut priver un requérant de ses droits et autoriser le versement de sommes indues. Elle peut être portée à une autre instance et ceci a pour conséquence d'augmenter le délai de traitement et de générer des coûts additionnels tant pour la Régie que pour le requérant.

Si, lors du traitement des dossiers, le titulaire détecte des lacunes, il propose au chef d'équipe des modifications aux procédures de travail, aux pratiques opérationnelles, à la loi et aux règlements ainsi qu'au système informatique.

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

Supérieur immédiat

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.

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.

La communication est une partie intrinsèque de toutes les tâches du titulaire. Il doit avoir une grande facilité à communiquer verbalement afin d'établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir l'information ou fournir les explications relatives à un dossier. Il assure des contacts avec les différents organismes et services internes.

Clientèle particulière et diverse

La capacité de bien communiquer est essentielle. La capacité de faire preuve d'écoute l'est tout autant. Le titulaire de l'emploi doit offrir l'information la plus juste, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins du demandeur. Dans ses échanges avec la clientèle parfois difficile et vulnérable, il doit s'assurer de la bonne compréhension de ses propos et le faire avec tact, diplomatie et respect. Comme la nature de l'information peut être complexe, il doit être en mesure de synthétiser efficacement et vulgariser de façon à rendre cette information accessible aux différents intervenants. Il est appelée à produire des lettres personnalisées selon la situation ou la demande de chaque client. Il est aussi appelé à communiquer avec nos partenaires MESS et C.J.

À l'interne:

Il communique avec son chef d'équipe des problématiques rencontrées afin d'orienter la prise de décision.

Le titulaire peut avoir à communiquer avec le Service des cotisants pour demander des vérifications et effectuer différentes modifications au dossier du cotisant (cotisations, NAS, date de naissance). Le tout doit se faire avec discrétion afin de respecter le caractère confidentiel des informations obtenues ou divulguées.

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.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder un esprit d'analyse et un intérêt marqué pour la recherche d'information et de données pour prendre position sur l'importance et la validité des informations recueillies et faire une bonne synthèse de l'historique d'un dossier.

Bien que le travail soit encadré par une Loi et des normes, en l'absence de procédures et de pratiques opérationnelles pour certains cas, elle doit faire preuve de jugement dans l'appréciation de situations nébuleuses.

La personne titulaire agit dans un domaine en constante évolution marqué par des situations très variées. Elle doit savoir tirer profit des connaissances qu'elle possède de manière à être en mesure de proposer une démarche ou une réponse appropriée à chaque situation.

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.

La personne titulaire doit connaître le fonctionnement d'un ordinateur et des logiciels qu'elle doit utiliser : pensions, lettre modèle, imagerie Workflow, courrier électronique, filemaker, etc.

Elle doit avoir une excellente connaissance des différentes fonctions des fichiers : inscription des clientèles, registre des cotisants, historique des interventions.

Elle doit avoir une bonne connaissance du système des allocations familiales pour les recherches et la validation d'une période d'allocations familiales.

Elle doit avoir une bonne connaissance de l'historique des paiements.

Elle doit posséder un français parlé et écrit de grande qualité afin d'être en mesure de discuter et d'échanger avec la clientèle interne et externe.

La connaissance de l'anglais est un atout.

Elle doit avoir le sens du service à la clientèle et de la courtoisie très développé.

Elle doit avoir le sens des relations humaines compte tenu de ses rapports avec la clientèle.

Elle doit posséder une facilité à s'adapter aux changements continuels tant au niveau de la loi et des règlements qu'au niveau des outils de travail.

Elle doit faire preuve d'ouverture d'esprit et démontrer une capacité d'adaptation au changement.

Elle a la responsabilité de maintenir à jour ses compétences dans son champ d'activité.

Elle doit avoir une bonne connaissance des méthodes d'analyse et d'interprétation des textes afin de bien cerner et vulgariser, au besoin, l'application des lois et ses règlements.

Elle doit posséder une bonne connaissance des différents documents légaux (procuration, mandat d'inaptitude, testament, etc.).

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.

Excellente connaissance de la Loi sur le Régime de rentes du Québec et ses nombreux amendements, des pratiques ainsi que des procédures opérationnelles;

Excellente connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des échanges de renseignements avec les différents intervenants afin d'assurer une conformité à ces lois dans la manipulation de renseignements de nature personnelle et un respect des politiques relatives à l'échange d'information avec des tiers;

Connaissance de base des lois régies par le MESS, la CSST, la SAAQ en fonction des échanges avec la Régie et régies par le RPC pour comprendre les interactions possibles avec la Loi sur le Régime de rentes du Québec.

Elle doit avoir la connaissance normative de l'attribution des autres rentes.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Secondaire V

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

Quatre ans d'expérience pertinente

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

Dès son embauche en suivi, la personne titulaire de ce poste doit avoir acquis des connaissances et de l'expérience préalables dans un ou plusieurs autres traitements de rentes. Par la suite, elle doit participer à diverses activités de formation et d'entraînement à la tâche spécifiques aux attributions de son équipe de travail (durant 4 à 6 mois). Aussi, elle bénéficie, selon ses besoins et son degré d'apprentissage, d'un coaching avec son chef d'équipe.

En cours d'emploi, la personne titulaire du poste est appelée à participer à différentes sessions de formation ou de rafraîchissement sur des traitements spécifiques.

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.

L'analyse d'un dossier nécessite une bonne dose d'attention et de concentration puisque la personne titulaire de l'emploi travaille toujours à l'écran, doit consulter plusieurs panoramas et faire les liens entre toutes ces informations; elle doit statuer en fonction des documents reçus et ceux présents au dossier.

Lors de modifications au dossier, elle doit être attentive à inscrire l'information exacte puisque celle-ci aura un impact sur l'admissibilité et sur des montants importants à verser ou à recouvrer.

La personne titulaire doit constamment se préoccuper de détails administratifs et légaux non supportés par le système informatique et qui ont des conséquences sur l'exactitude de l'information à inscrire au dossier et à communiquer au client. Elle doit rester concentrée lors de ses échanges avec la clientèle, lesquels peuvent comporter des aspects litigieux.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le principal outil de travail du titulaire de ce poste est un ordinateur personnel (PC) - il y travaille constamment car cet outil constitue la seule façon pour consulter, analyser, traiter et inscrire une décision dans un dossier. Il utilise les logiciels suivants : Pensions, RDC, FIC, RPC, il utilise le système lettres-modèles, historique des interventions *ainsi que le service de courrier Internet de la Régie*. Tous disponibles sur son poste de travail.

Utilisation quotidienne d'un appareil téléphonique, d'une imprimante, d'une calculatrice et occasionnellement, d'un télécopieur.

Il consulte les manuels des lois et règlements, des pratiques opérationnelles et des procédures opérationnelles.

Il doit faire des liens entre les interrelations et les systèmes informatiques.

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

Comme le titulaire de ce poste doit constamment utiliser le clavier, il doit posséder une dextérité manuelle et une forme physique lui permettant de rester assis durant de longues périodes. Ce travail exige une bonne acuité visuelle car il nécessite la consultation continuelle de l'écran. Il doit s'adapter aux contraintes de travail à un poste informatique et adopter un comportement préventif en santé du travail.

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.

Mandat :

La Direction des prestations a pour mission de payer à chaque cotisant et à ses ayants droit la prestation à laquelle il a droit, à l'endroit de son choix et veiller à ce que chacun reçoive le montant qui lui est dû compte tenu des dispositions de la loi.

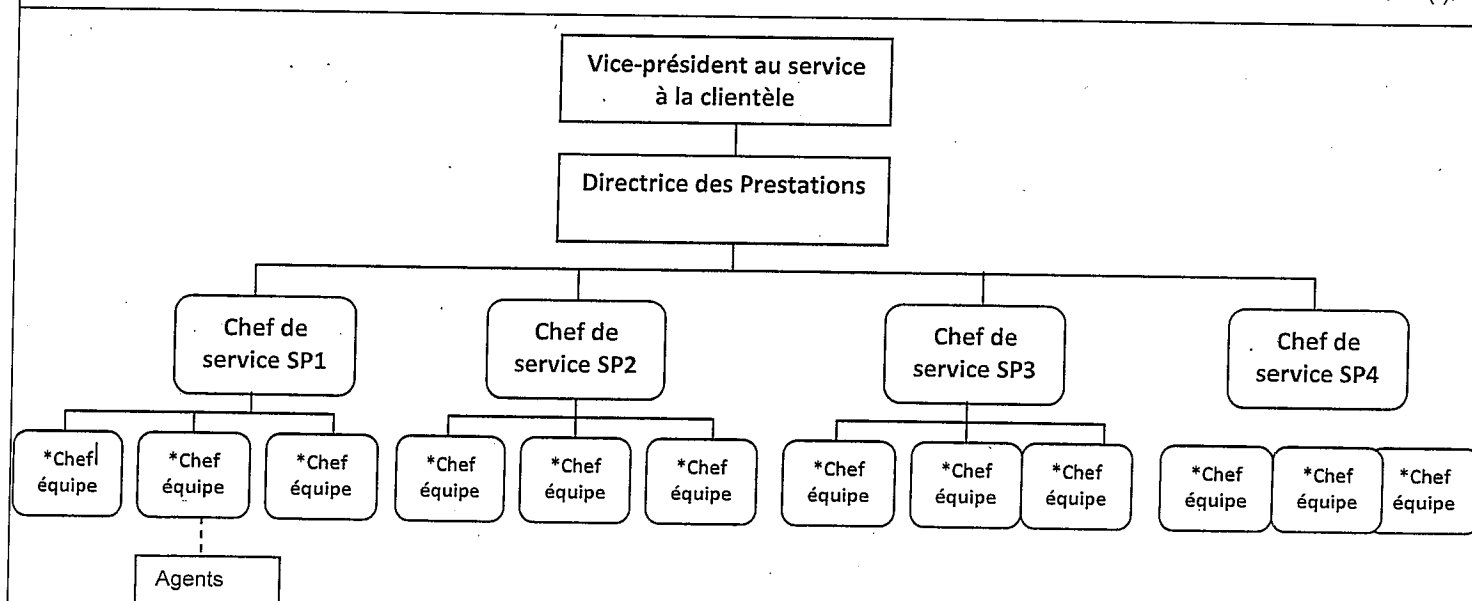
Contexte organisationnel :

Les services des prestations ont un mandat de répondre aux besoins d'une clientèle en constante augmentation avec un nombre d'effectifs stables. Ils ont une structure de travail matricielle :

- Chaque chef de service est responsable d'une ligne de traitement (retraite, survie, invalidité, suivi);
- Chaque chef de service a la responsabilité de gérer la qualité des traitements des employés de sa ligne de traitement dans plus d'un service;
- Chaque chef de service a sous sa responsabilité des employés effectuant des traitements particuliers (agents spécialistes et techniciens);
- Chaque chef d'équipe maîtrise plus d'un type de traitement afin d'être en mesure de superviser des employés effectuant différents types de traitement;
- L'orientation visée par la Direction est d'assurer une flexibilité des équipes par la polyvalence des employés afin d'être en mesure de répondre aux besoins de la clientèle et aux attentes de la Déclaration de services;
- Le titulaire du poste en suivi doit posséder les compétences pour traiter plus d'un type de rentes et être flexible pour répondre aux besoins de la Direction des prestations.

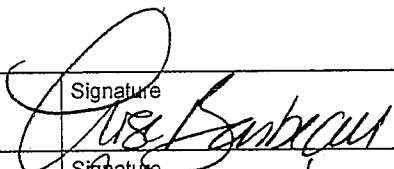
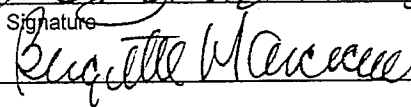
6.2. ORGANIGRAMME

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 (*).



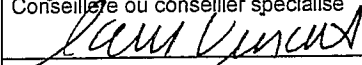
7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom	Signature	Date
	LISE BARBEAU		2014-04-07
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom	Signature	Date
	Brigitte Marceau		2014/04/07

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	208-10
Agent de rang, classe nominale	
Conseiller ou conseiller spécialisé	Date
	2014-04-11
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
2014-04-07

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 208	Titre de la classe d'emplois <i>Agent de rentes</i>
Direction générale Vice-présidence au service à la clientèle	Titre de l'emploi actuel Responsable de l'attribution de prestations en survie	
Direction Direction des cotisations et des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre IV	
Service Service des prestations 4	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier, bureau 210 1055 boul. René-Lévesque est, 13e Québec, QC Montréal, QC G1V 4T3 H2L 4S5	
Section La ligne de traitement Survie relève du SP-4 mais les postes se retrouvent dans les 4 services (SP-1, SP-2, SP-3, SP-4)	Numéro du poste	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

La Direction des cotisations et des prestations est la propriétaire des processus « Gérer les prestations RRQ » et « Gérer les ententes internationales en matière de sécurité sociale ». Son premier devoir est de s'assurer que les cotisants connaissent leurs droits et les exercent au moment opportun et que les décisions prises sont équitables pour tous. Elle doit déterminer l'admissibilité aux rentes de retraite, de survie et d'invalidité, en assurer le suivi et le maintien, attribuer, payer et renseigner la clientèle. Elle travaille en étroite collaboration avec différents partenaires (DEC, Revenu Québec, RPC, SAAQ, CSST, MESS). Elle est imputable auprès des citoyens, du Bureau du président et des vice-présidents ainsi qu'auprès du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, de la SAAQ, des assureurs et du RPC, de toute action réalisée par les membres de sa ligne d'affaire.

Sous la responsabilité du chef de service et sous la supervision du chef d'équipe, la personne titulaire de l'emploi a la responsabilité d'analyser, de vérifier, de valider et de statuer dans le cadre des demandes de conjoint survivant, d'orphelin et de prestation de décès. Elle assure le traitement des décisions provenant du Service de la révision et du Tribunal administratif du Québec. Elle peut également procéder à l'attribution de d'autres types de rentes.

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	%
	Attribution des prestations de survivants Statuer sur la recevabilité administrative des demandes de prestations en survie soumises par un requérant. Pour ce faire, le titulaire de l'emploi doit vérifier si le cotisant se qualifie en vertu de l'ancienne ou de la nouvelle loi. À partir de 2013, les nouvelles modifications législatives (mesures 14 et 16) vont ajouter des critères d'admissibilité et modifier la nature de la rente versée, en plus d'augmenter la collecte et l'analyse de différentes données (crédit d'impôt pour personne handicapée, modification à la période cotisable requise (réduction), remboursement des cotisants en vertu de nouveaux critères). Identification du cotisant décédé et des requérants • Vérifier l'identité du cotisant décédé et les documents preuves fournis en comparaison avec les informations présentes à la Régie; • Analyser, établir l'identité du requérant et statuer sur son admissibilité; • Établir le lien entre le requérant et les différents intervenants impliqués au dossier, obtenir les documents et informations pertinentes. Confirmer le statut du requérant (organisme comme le RPC, représentant légal, liquidateur, curateur, organisme de charité, administrateur légal, parents, amis, etc). Lorsque la situation l'exige, demander des documents légaux et s'assurer de leur validité (mandat, testament, acte de tutelle); • Valider les dates fournies par le client, obtenir les preuves valables si nécessaire et statuer sur les dates à retenir (naissance, mariage, décès). Admissibilité du cotisant décédé ouvrant droit aux prestations de survie Étudier de façon exhaustive le dossier afin de statuer sur l'admissibilité du cotisant en fonction des critères pour reconnaître le droit aux prestations de survie. Pour ce faire, il doit: • Analyser le registre des gains en fonction des conditions d'admissibilité; • Analyser les déclarations sur les périodes d'allocations familiales, statuer sur leur acceptation et le cas échéant, informer d'un refus total ou partiel; • Obtenir des compléments d'informations sur les gains de travail ou de preuves de gains lorsque requis; • Valider s'il y a une participation à un régime étranger pouvant donner droit à une prestation; • Vérifier les derniers gains de l'année précédente; • Vérifier le lieu de résidence au moment du décès, la provenance des gains et contributions, les informations détenues par la Régie afin de déterminer l'organisme payeur et transmettre le dossier au RPC, si nécessaire et en aviser le requérant; Admissibilité du requérant aux prestations de survie Prestation de décès : à compter de 2013, le titulaire de l'emploi devra déterminer la situation la plus avantageuse pour le requérant. Pour ce faire, il doit : • Statuer sur l'admissibilité du requérant potentiel à la prestation de décès en fonction de sa qualité en regard des liens légaux, matrimoniaux, successoraux en tenant compte de la date de l'événement; • Identifier et obtenir les documents ou les renseignements requis; • Déterminer si une rente posthume est payable et évaluer la situation la plus avantageuse (prestation de décès ou rente posthume) en fonction des modifications législatives (mesures 14 et 16 en 2013) et renseigner les requérants en fonction de leur statut sur les montants payables et leur impact potentiel; • Analyser les demandes multiples pour un cotisant décédé et statuer sur l'admissibilité des différents requérants tout en respectant la confidentialité des informations; • Conseiller et renseigner sur les choix à faire pour le paiement de la prestation de décès en fonction de la situation du demandeur (payeurs de frais funéraires, héritiers, organismes de charité, notaires, thanatologues, etc.); • Analyser et statuer sur le droit à recevoir cette prestation et en autoriser le paiement; • Analyser et statuer sur certains cas particuliers à caractère complexe et communiquer la décision rendue (décès hors Canada, plusieurs demandes de prestation de décès de différents requérants).	60%

Rente de conjoint survivant :

- Déterminer le statut civil du cotisant décédé;
- Vérifier l'identité du conjoint survivant et les documents preuves fournis en comparaison avec les informations présentes à la Régie;
- Déterminer le statut du conjoint survivant (marié, séparé, divorcé, conjoint de fait) et procéder à la cueillette d'informations supplémentaires si nécessaire, en accompagnant et guidant le requérant sur l'information importante à fournir afin de pouvoir statuer favorablement à la recevabilité de sa demande. Corroborer les informations obtenues auprès de témoins lorsque nécessaire;
- Statuer sur l'admissibilité du requérant en fonction de sa situation familiale, de son âge, de son état de santé, de ses enfants à charge, de la date des événements et de la Loi sur le régime de rentes en vigueur au moment de l'événement et en autoriser le paiement;
- Analyser les impacts financiers pour un conjoint survivant recevant déjà une rente de survie d'un autre cotisant et statuer sur l'admissibilité. Communiquer et expliquer le choix le plus avantageux en fonction de la Loi sur le Régime de rente et en autoriser le paiement;
- Assurer la nomination d'un administrateur pour recevoir la rente d'un bénéficiaire inapte, en l'absence de document légal afin de pouvoir verser la rente;
- Analyser les demandes multiples pour un cotisant décédé et statuer sur l'admissibilité des différents requérants tout en respectant la confidentialité des informations;
- Analyser et statuer sur les cas particuliers à caractère complexe (enfant à charge, plus d'un conjoint demande la rente, etc);
- Vérifier l'admissibilité du conjoint survivant à d'autres prestations et s'assurer de payer le bon montant de rente selon la situation (conjoint survivant invalide, conjoint avec enfant à charge, etc).

Rente d'orphelin :

L'étude de cette demande de rente est importante car elle peut qualifier l'enfant et permettre également à un conjoint survivant de recevoir une rente plus élevée s'il a moins de 45 ans.

- Vérifier l'admissibilité de chaque enfant en recueillant différents documents requis pour déterminer son droit à la prestation;
- Etablir la filiation entre l'enfant et le cotisant décédé ou entre l'enfant du cotisant décédé et le conjoint survivant;
- Déterminer à qui verser la rente selon le lieu de résidence et la prise en charge de l'enfant (parent, tuteur, conjoint survivant, Centre jeunesse);
- Analyser et statuer sur les cas particuliers à caractère complexe (enfant hors Canada, l'enfant à charge n'a pas de filiation avec le décédé).

Communication et décision pour les prestations de survie :

- Communiquer la décision rendue. S'assurer qu'elle soit claire, compréhensible et transmise à la bonne personne;
- Analyser la requête d'annulation d'une demande de prestation en survie provenant du requérant en communiquant avec lui afin de lui expliquer ses droits, les conséquences de son choix ainsi que les impacts financiers et légaux avec d'autres organismes;
- Documenter toutes les interventions dans le système.

Révision

Traiter les dossiers provenant du Service de révision ou du Tribunal administratif du Québec conformément aux décisions rendues tout en s'assurant qu'il n'existe pas de nouvelles données administratives pouvant influencer ou modifier la décision.

5%

Procéder à l'attribution des autres types de rentes afin de maintenir son expertise

35%

- Vérifier l'identité du cotisant et du requérant en fonction des informations reçues et celles détenues par la Régie;
- Vérifier la cohérence des informations et des documents fournis afin d'en évaluer la pertinence, la validité et l'authenticité selon les lois, règlements et procédures en vigueur;
- Recueillir au besoin l'information manquante;
- Statuer sur l'admissibilité du requérant;
- Mettre en paiement la rente ou la refuser;
- Informer le client par lettre;
- Documenter toutes les interventions dans le système.

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?

La personne titulaire de l'emploi doit décider de la priorité des activités à exécuter en tenant compte des délais de traitement, des priorités établies par la direction et de l'organisation du travail mise en place.

Les activités à réaliser sont encadrées par des procédures de travail et des pratiques opérationnelles, en conformité avec les lois et règlements qui régissent l'admissibilité à une prestation de survie. Le titulaire doit cependant faire preuve de jugement puisque plusieurs situations rencontrées réfèrent à différentes lois et aux modifications qui ont eu lieu au cours des ans (ex. : Loi sur le patrimoine familial).

Pour les cas plus complexes, la personne titulaire de l'emploi se réfère à son chef d'équipe.

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 prestation de travail de la personne titulaire de l'emploi est directement liée à l'atteinte des objectifs de rendement et de qualité du service à la clientèle, notamment ceux en lien avec la *Déclaration de services aux citoyens* et du suivi des objectifs sectoriels de la Direction des prestations. Ainsi, elle doit s'assurer que le traitement des dossiers est effectué conformément à la Loi sur le régime de rentes afin de garantir la qualité et l'exactitude des décisions rendues, des communications aux bénéficiaires et/ou aux administrateurs. La personne titulaire est décisionnelle sur les dossiers qui lui sont attribués. Elle communique les décisions directement au client sans autre validation préalable.

Son travail a des retombées importantes. Une mauvaise décision peut priver un requérant de ses droits et de revenus importants et être portée à une autre instance. Ceci a pour conséquence d'augmenter le délai de traitement et de générer des coûts additionnels tant pour la Régie que pour le requérant.

Si, lors du traitement des dossiers, le titulaire détecte des lacunes, il propose au chef d'équipe des modifications aux procédures de travail, aux pratiques opérationnelles, à la loi et aux règlements ainsi qu'au système informatique.

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

Supérieur immédiat

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.

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.

La personne titulaire de ce poste doit avoir une grande facilité à communiquer verbalement afin d'établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir de l'information ou fournir les explications relatives à un dossier ainsi qu'avec différents organismes et services internes.

Clientèle particulière et diverse

En cours d'analyse du dossier, elle communique avec le requérant ou un administrateur pour obtenir de l'information qui peut remonter à plusieurs années antérieures. L'orientation de la Régie favorise les communications par téléphone, cependant, compte tenu de la diversité des dossiers de survie, l'agent doit souvent obtenir des confirmations écrites du requérant pour la poursuite de son analyse (déclaration de conjoints séparés, jugement de divorce).

La capacité de bien communiquer est essentielle ainsi que sa capacité de faire preuve d'écoute. Le titulaire de l'emploi doit offrir l'information la plus juste, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins du demandeur. Dans ses échanges avec la clientèle parfois vulnérable en raison du décès d'un proche, il doit s'assurer de la bonne compréhension de ses propos et le faire avec tact, diplomatie et respect. Toutes ses communications écrites doivent être adaptées et compréhensibles pour le client.

En relation avec le traitement de ses dossiers:

À l'interne:

Elle communique avec son chef d'équipe des problématiques rencontrées afin d'orienter la prise de décision.

La personne titulaire peut avoir à communiquer avec le Service des cotisants pour demander des vérifications afin d'effectuer différentes modifications au dossier du cotisant (cotisations, NAS, date de naissance). Le tout doit se faire avec discrétion afin de respecter le caractère confidentiel des informations obtenues ou divulguées.

À l'externe :

Elle communique avec des témoins désignés par le requérant et avec certains organismes (Cour Supérieure du Québec, Divorce Canada) selon les besoins du dossier.

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.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder un esprit d'analyse et un intérêt marqué pour la recherche d'informations et de données pour prendre position sur l'importance et la validité des informations recueillies et faire une bonne synthèse de l'historique d'un dossier. Elle doit faire des liens entre les informations du client et celles détenues par la Régie.

La personne titulaire agit dans un domaine en constante évolution marqué par des situations variées et des changements dans les façons de faire. Elle doit savoir tirer profit des connaissances qu'elle possède de manière à être en mesure de proposer une démarche ou une réponse appropriée à chaque situation.

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.

La personne titulaire doit connaître le fonctionnement d'un ordinateur et des logiciels qu'elle doit utiliser : pensions, lettre modèle, imagerie Workflow, courrier électronique, filemaker, etc.

Elle doit avoir une excellente connaissance des différentes fonctions des fichiers : inscription des clientèles, registre des cotisants, historique des interventions.

Elle doit avoir une bonne connaissance du système des allocations familiales pour les recherches et la validation d'une période d'allocations familiales.

Elle doit posséder un français de qualité.

La connaissance de l'anglais est un atout.

Elle doit avoir le sens du service à la clientèle et de la courtoisie.

Elle doit posséder une facilité à s'adapter aux changements continuels tant au niveau de la loi et des règlements qu'au niveau des outils de travail.

Elle doit avoir le sens des relations humaines compte tenu de ses rapports avec la clientèle.

Elle doit faire preuve d'ouverture d'esprit et démontrer une capacité d'adaptation au changement.

Elle a la responsabilité de maintenir à jour ses compétences dans son champ d'activité.

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.

Excellente connaissance de la Loi sur le Régime de rentes du Québec et ses nombreux amendements, des pratiques ainsi que des procédures opérationnelles;

Excellente connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des échanges de renseignements avec les différents intervenants afin d'assurer une conformité à ces lois dans la manipulation de renseignements de nature personnelle et un respect des politiques relatives à l'échange d'information avec des tiers;

Connaissance des documents légaux et de leur application (consentements, procurations et mandats, jugement de séparation et de divorce) ainsi que des différents documents preuves (naissance, mariage...).

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Secondaire V

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

Quatre ans d'expérience pertinente

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

La personne titulaire de ce poste doit participer à diverses activités de formation et d'entraînement à la tâche spécifique aux attributions de son équipe de travail. Aussi, elle bénéficie, selon ses besoins et son degré d'apprentissage, d'un coaching avec son chef d'équipe.

En cours d'emploi, la personne titulaire du poste est appelée à participer à différentes sessions de formation ou de rafraîchissement sur des traitements spécifiques.

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.

L'analyse d'un dossier nécessite une bonne dose d'attention et un effort de concentration puisque l'agent de rentes qui travaille toujours à l'écran doit consulter plusieurs panoramas et l'historique des interventions et faire le lien entre toutes ces informations; il doit valider en fonction des documents reçus et ceux présents au dossier.

Lors de modifications au dossier, il doit être attentif à inscrire l'information exacte puisque celle-ci aura un impact sur l'admissibilité et sur les montants à verser ou à recouvrer.

L'agent doit constamment se préoccuper de détails administratifs et légaux non supportés par le système informatique et qui ont des conséquences sur l'exactitude de l'information à inscrire au dossier et à communiquer au client. Il doit rester concentré lors de ses échanges avec la clientèle.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le principal outil de travail du titulaire de ce poste est un ordinateur personnel (PC) – il y travaille constamment, car cet outil constitue la seule façon pour consulter, analyser, traiter et inscrire une décision dans un dossier. Il utilise les logiciels suivants : Pensions, RDC, FIC, il utilise le système lettres-modèles, historique des interventions *ainsi que le service de courrier Internet de la Régie*. Tous disponibles sur son poste de travail.

Utilisation quotidienne d'un appareil téléphonique, d'une imprimante, d'une calculatrice, d'un photocopieur et occasionnellement d'un télécopieur.

Il consulte sur support informatique les lois et règlements, des pratiques opérationnelles et des procédures opérationnelles.

Il doit faire des liens entre les interrelations et les systèmes informatiques.

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

Comme le titulaire de ce poste doit constamment utiliser le clavier, il doit posséder une dextérité manuelle et une forme physique lui permettant de rester assis durant de longues périodes. Ce travail exige une bonne acuité visuelle car il nécessite la consultation continuelle de l'écran. Il doit s'adapter aux contraintes de travail à un poste informatique et adopter un comportement préventif en santé du travail.

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.

Mandat :

La Direction des prestations a pour mission de payer à chaque cotisant et à ses ayants droit la prestation à laquelle il a droit, à l'endroit de son choix et veiller à ce que chacun reçoive le montant qui lui est dû compte tenu des dispositions de la loi.

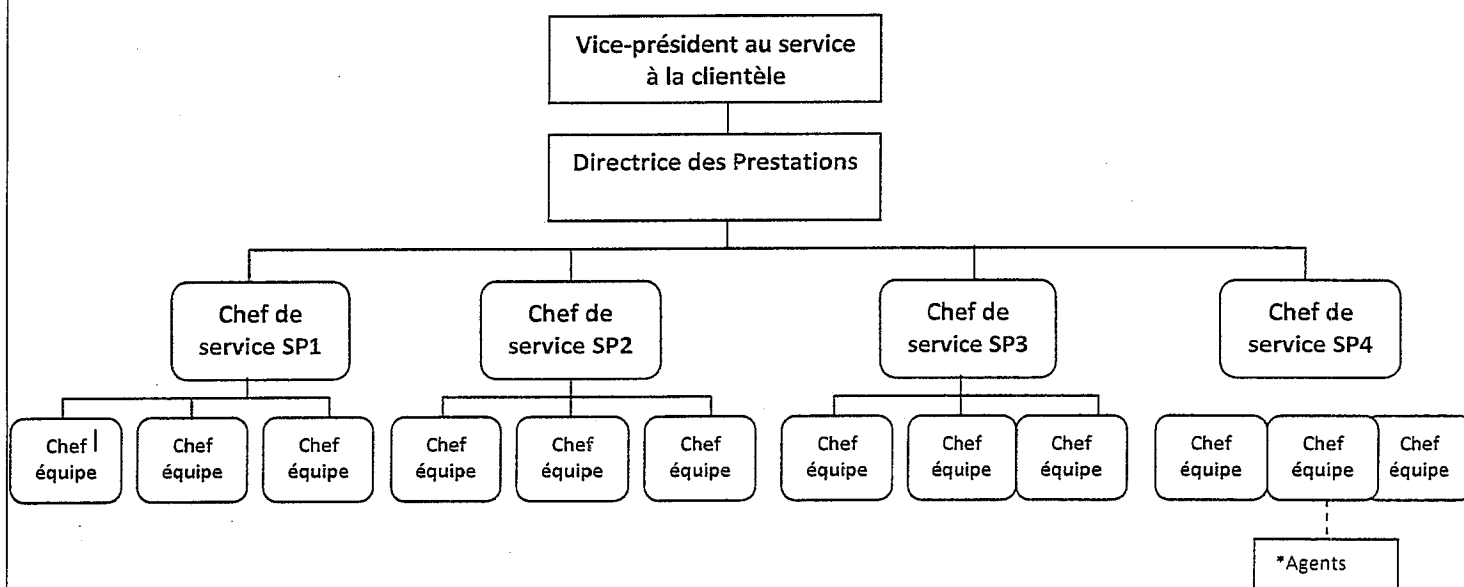
Contexte organisationnel :

Les services des prestations ont un mandat de répondre aux besoins d'une clientèle en constante augmentation avec un nombre d'effectifs stables. Ils ont une structure de travail matricielle :

- Chaque chef de service est responsable d'une ligne de traitement (retraite, survie, invalidité, suivi);
- Chaque chef de service a la responsabilité de gérer la qualité des traitements des employés de sa ligne de traitement dans plus d'un service;
- Chaque chef de service a sous sa responsabilité des employés effectuant des traitements particuliers (agents spécialistes et techniciens);
- Chaque chef d'équipe maîtrise plus d'un type de traitement afin d'être en mesure de superviser des employés effectuant différents types de traitement;
- L'orientation visée par la Direction est d'assurer une flexibilité des équipes par la polyvalence des employés afin d'être en mesure de répondre aux besoins de la clientèle et aux attentes de la Déclaration de services;
- Le titulaire du poste en survie sera appelé à acquérir les connaissances pour traiter un autre (ou plusieurs) type de rentes afin d'être flexible pour répondre aux besoins de la Direction des prestations.

6.2. ORGANIGRAMME

éproduire 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	Nom <i>Suzanne LaFrenière</i>	Signature <i>[Signature]</i>	Date <i>2014-04-08</i>
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom <i>Brigitte Harceau</i>	Signature <i>[Signature]</i>	Date <i>2014/04/08</i>

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>208-10</i>	
<i>Agent de rentes, classe nominale</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>[Signature]</i>	Date <i>2014-04-12</i>
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
2014-04-07

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 208	Titre de la classe d'emplois <i>Agent de rentes</i>
Direction générale Vice-présidence au service à la clientèle	Titre de l'emploi Responsable de l'attribution de rentes en retraite	
Direction Direction des cotisations et des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre V	
Service Service des prestations 3	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier, bureau 210 1055 boul. René-Lévesque est, 13e Québec, QC Montréal, QC G1V 4T3 H2L 4S5	
Section La ligne de traitement Retraite relève du SP-3 mais les postes se retrouvent dans les 4 services (SP-1, SP-2, SP-3, SP-4)	Numéro du poste	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

La Direction des cotisations et des prestations est la propriétaire des processus « Gérer les prestations RRQ » et « Gérer les ententes internationales en matière de sécurité sociale ». Son premier devoir est de s'assurer que les cotisants connaissent leurs droits et les exercent au moment opportun et que les décisions prises sont équitables pour tous. Elle doit déterminer l'admissibilité aux rentes de retraite, de survie et d'invalidité, en assurer le suivi et le maintien, attribuer, payer et renseigner la clientèle. Elle travaille en étroite collaboration avec différents partenaires (DEC, Revenu Québec, RPC, SAAQ, CSST, MESS). Elle est imputable auprès des citoyens, du Bureau du président et des vice-présidents ainsi qu'auprès du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, de la SAAQ, des assureurs et du RPC, de toute action réalisée par les membres de sa ligne d'affaire.

Sous la responsabilité du chef de service et sous la supervision du chef d'équipe, la personne titulaire de l'emploi a la responsabilité d'analyser, de vérifier, de valider et de statuer dans le cadre des demandes de rentes de retraite, de division, de supplément, de suivi de base, des demandes de rentes de retraite au téléphone, de suivi de base au téléphone et des rejets Web. Elle assure le traitement des décisions provenant du Service de la révision et du Tribunal administratif du Québec.

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	%
	Attribution de la rente de retraite Assurer le traitement régulier et statuer sur les demandes de rente de retraite et les demandes RRTél. (rente de retraite par téléphone) soumises par un bénéficiaire, un requérant ou un tiers conformément à la Loi sur le régime de rentes du Québec. Pour ce faire, le titulaire de l'emploi doit : Effectuer l'admissibilité: • Vérifier l'identité du requérant et les documents preuves fournis en comparaison avec les informations présentes à la Régie; • Vérifier et valider la signature sur la demande, vérifier si une incapacité mentale est en cause advenant le cas où la demande n'est pas signée par le cotisant et déterminer le destinataire des prestations; • Déterminer les informations pertinentes à conserver au dossier pouvant avoir des conséquences sur la rente (partage, écrit d'intention pour rente de retraite ou d'invalidité); • Déterminer la juridiction responsable du traitement et du paiement; • Valider les périodes de réception ou d'admissibilité à des prestations familiales et vérifier les périodes inscrites par des préposés pour les situations de 2^e ligne; • Déterminer si le requérant est bénéficiaire d'une indemnité de la CSST ou de la SAAQ et communiquer avec ces organismes pour l'obtention de preuves administratives; • Analyser et valider la situation de travail (rente anticipée, statut de l'employé, etc); • Vérifier une invalidité potentielle selon les indications fournies par le cotisant ou son représentant, les informations reçues de la SAAQ, de la CSST et les autres indications au dossier et inviter le requérant par écrit à présenter une demande de rente d'invalidité, s'il y a lieu; • Analyser les documents d'information demandés au requérant pour compléter l'étude de la demande de rente de retraite et demander une traduction, s'il y a lieu; • Effectuer des calculs de simulation de rente afin d'offrir au client le début de rente le plus avantageux pour lui, en fonction de son âge, en vertu des changements apportés à la loi (en 2012, en 2013 et en 2014) et des impacts financiers qui en découlent; • Vérifier si les décisions sur des demandes antérieures sont conformes à la loi au moment de l'événement et déterminer s'il y a lieu de réviser la décision initiale en vertu de l'article 26; • Payer, suspendre ou refuser la rente de retraite et informer le requérant ou son représentant (après s'être assuré d'avoir l'autorisation écrite de le faire et selon la loi d'accès à l'information) selon les outils prévus à cette fin; • Inscrire les données complémentaires, s'il y a lieu (retenues d'impôt, dépôt direct, autorisation à communiquer des renseignements, mode de paiement, procuration); • Transmettre les formulaires requis pour des situations particulières (procuration, dépôt direct international, demande de paiement semestriel); • Traiter les demandes d'annulation de prestation (non encore mises en paiement) et communiquer les conséquences aux clients; • Transmettre à tout requérant l'information générale sur la Loi, les règlements, les procédures de la Régie; • Établir les échéanciers en fonction des particularités de chaque dossier et faire le suivi approprié; • Documenter toutes les interventions dans le système.	85%

Suivi de base et SBTél (suivi de base par téléphone)

- Selon le mode de communication, analyser les documents ou appels reçus (dépôt direct, changement d'adresse, retenues d'impôt, dépôt direct international, duplicata de relevé d'impôt, suivi de base combiné, relevé de participation) et effectuer les changements au dossier;
- Expédier un formulaire complémentaire si le changement n'a pu être fait pour manque d'information ou une lettre pour confirmer que le changement est effectif, au besoin;
- Inscrire l'intervention appropriée au dossier.

5%

Division de la rente de retraite entre conjoints mariés ou conjoints de fait :

- Exiger les preuves documentaires de divorce, de décès ou de cohabitation;
- Après analyse des preuves, demander une enquête s'il y a lieu avant de procéder à l'inscription d'une période de cohabitation;
- Procéder à la division, la refuser ou la mettre en attente et transmettre la décision aux clients.

4%

Supplément à la rente de retraite

- Sur réception de références, déterminer si le supplément à la rente de retraite peut être payable aux clients en vertu des gains inscrits au dossier.
- À la suite d'un appel du client ou sur réception d'une lettre de sa part pour obtenir des explications sur le supplément de la rente de retraite, effectuer des calculs manuels et détailler les versements et paiements à l'aide des différents panoramas du système informatique afin d'expédier les bonnes informations, par lettre, au client.

5%

Révision

- Vérifier les implications de la demande de rente de retraite au retour d'une décision prise en révision ou au Tribunal administratif du Québec.

1%

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 est autonome dans l'analyse et la prise de décision tout en respectant la Loi, les règlements, les normes et les procédures. L'expertise détenue par le titulaire l'autorise à prendre des décisions afin de régler les demandes des bénéficiaires.

La personne titulaire de l'emploi doit prioriser les activités à exécuter en tenant compte des délais de traitement et des priorités établies par la direction.

Le titulaire doit faire preuve de jugement puisque parfois, les situations rencontrées présentent des particularités qui ne sont pas encadrées par des procédures.

Pour les cas plus complexes, la personne titulaire de l'emploi se réfère à son chef d'équipe.

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 prestation de travail de la personne titulaire de l'emploi est directement liée à l'atteinte des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens* et du suivi des objectifs sectoriels de la Direction des prestations. Ainsi, elle doit s'assurer que le traitement des dossiers soit effectué conformément aux procédures établies afin de garantir la qualité et l'exactitude des décisions rendues, des communications émises aux bénéficiaires et/ou aux administrateurs. La personne titulaire est décisionnelle sur les dossiers qui lui sont attribués. Elle communique ses décisions directement au client sans autre validation préalable.

Son travail a des retombées importantes. Une mauvaise décision peut priver un requérant de ses droits et autoriser le versement de sommes indues. Elle peut être portée à une autre instance et ceci a pour conséquence d'augmenter le délai de traitement et de générer des coûts additionnels tant pour la Régie que pour le requérant.

Si, lors du traitement des dossiers, le titulaire détecte des lacunes, il propose au chef d'équipe des modifications aux procédures de travail, aux pratiques opérationnelles, à la loi et aux règlements ainsi qu'au système informatique.

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

Supérieur immédiat

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.

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.

La communication est une partie intrinsèque de toutes les tâches du titulaire. Il doit avoir une grande facilité à communiquer verbalement afin d'établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir l'information ou fournir les explications relatives à un dossier. Il assure des contacts avec les services internes.

Clientèle particulière et diverse

La capacité de bien communiquer est essentielle. La capacité de faire preuve d'écoute l'est tout autant. Le titulaire de l'emploi doit offrir l'information la plus juste, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins du demandeur. Dans ses échanges avec la clientèle parfois difficile et vulnérable, il doit s'assurer de la bonne compréhension de ses propos et le faire avec tact, diplomatie et respect. Parfois, comme la nature de l'information peut être complexe, il doit être en mesure de synthétiser efficacement et vulgariser de façon à rendre cette information accessible aux différents intervenants. Occasionnellement, il est appelé à produire des lettres personnalisées selon la situation ou la demande du client.

À l'interne:

Il communique avec son chef d'équipe des problématiques rencontrées afin d'orienter la prise de décision. Le tout doit se faire avec discrétion afin de respecter le caractère confidentiel des informations obtenues ou divulguées.

À l'externe :

Il est appelé à communiquer avec les partenaires suivants : DRHC (Développement des ressources humaines Canada), RAMQ, SQCA (Service québécois de changement d'adresse), Curateur public, Divorce Canada, assureurs.

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.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder un esprit d'analyse et un intérêt marqué pour la recherche d'information et de données pour prendre position sur l'importance et la validité des informations recueillies. Elle doit faire des liens entre les informations du client et celles détenues par la Régie.

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.

La personne titulaire doit connaître le fonctionnement d'un ordinateur et des logiciels qu'elle doit utiliser : pensions, lettre modèle, imagerie Workflow, WFM, téléphone virtuel, courrier électronique, etc.

Elle doit avoir une excellente connaissance des différentes fonctions des fichiers : inscription des clientèles, registre des cotisants, historique des interventions, utilisation des fichiers de la SAAQ, de la CSST et du RPC.

Elle doit avoir une bonne connaissance du système des allocations familiales pour les recherches et la validation d'une période d'allocations familiales.

Elle doit posséder un français parlé et écrit de grande qualité afin d'être en mesure de discuter et d'échanger avec la clientèle interne et externe.

La connaissance de l'anglais est un atout.

Elle doit avoir le sens du service à la clientèle et de la courtoisie très développé.

Elle doit avoir le sens des relations humaines compte tenu de ses rapports avec la clientèle.

Elle doit posséder une facilité à s'adapter aux changements continuels tant au niveau de la loi et des règlements qu'au niveau des outils de travail.

Elle doit faire preuve d'ouverture d'esprit et démontrer une capacité d'adaptation au changement.

Elle a la responsabilité de maintenir à jour ses compétences dans son champ d'activité.

Elle doit avoir une bonne connaissance des méthodes d'analyse et d'interprétation des textes afin de bien cerner et vulgariser, au besoin, l'application des lois et ses règlements.

Elle doit posséder une bonne connaissance des différents documents légaux (procuration, mandat d'inaptitude, etc).

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.

Excellente connaissance de la Loi sur le Régime de rentes du Québec et ses nombreux amendements, des pratiques ainsi que des procédures opérationnelles;

Excellente connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des échanges de renseignements avec les différents intervenants afin d'assurer une conformité à ces lois dans la manipulation de renseignements de nature personnelle et un respect des politiques relatives à l'échange d'information avec des tiers;

Connaissance de base des lois régies par le MESS, la CSST, la SAAQ en fonction des échanges avec la Régie et régies par le RPC pour comprendre les interactions possibles avec la Loi sur le Régime de rentes du Québec.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Secondaire V

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

Quatre ans d'expérience pertinente

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

La personne titulaire de ce poste doit participer à diverses activités de formation et d'entraînement à la tâche spécifiques aux attributions de son équipe de travail : formation initiale en retraite de 40 jours, formation en suivi de base, RRTél. et SBTél. de 24 jours, formation en division de 6 jours et en supplément de 2 jours. Aussi, elle bénéficie, selon ses besoins et son degré d'apprentissage, d'un coaching avec son chef d'équipe.

En cours d'emploi, la personne titulaire du poste est appelée à participer à différentes sessions de formation ou de rafraîchissement sur des traitements spécifiques.

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.

L'analyse d'un dossier nécessite une bonne dose d'attention et de concentration puisque la personne titulaire de l'emploi travaille toujours à l'écran, doit consulter plusieurs panoramas et faire les liens entre toutes ces informations; elle doit statuer en fonction des documents reçus et ceux présents au dossier.

Lors de modifications au dossier, elle doit être attentive à inscrire l'information exacte puisque celle-ci aura un impact sur l'admissibilité et sur des montants importants à verser ou à recouvrer.

La personne titulaire doit constamment se préoccuper de détails administratifs et légaux non supportés par le système informatique et qui ont des conséquences sur l'exactitude de l'information à inscrire au dossier et à communiquer au client. Elle doit rester concentrée lors de ses échanges avec la clientèle.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le principal outil de travail du titulaire de ce poste est un ordinateur personnel (PC) - il y travaille constamment car cet outil constitue la seule façon pour consulter, analyser, traiter et inscrire une décision dans un dossier. Il utilise les logiciels suivants : Pensions, Workflow, RDC, FIC, RPC, il utilise le système lettres-modèles, historique des interventions *ainsi que le service de courrier Internet de la Régie*. Tous disponibles sur son poste de travail.

Utilisation quotidienne d'une imprimante et d'un télécopieur. Occasionnellement, utilisation d'une calculatrice pour le supplément. Il consulte sur support informatique les lois et règlements, les pratiques et les procédures opérationnelles.

Il doit faire des liens entre les interrelations et les systèmes informatiques.

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

Comme le titulaire de ce poste doit constamment utiliser le clavier, il doit posséder une dextérité manuelle et une forme physique lui permettant de rester assis durant de longues périodes. Ce travail exige une bonne acuité visuelle car il nécessite la consultation continue de l'écran. Il doit s'adapter aux contraintes de travail à un poste informatique et adopter un comportement préventif en santé du travail.

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.

Mandat :

La Direction des prestations a pour mission de payer à chaque cotisant et à ses ayants droit la prestation à laquelle il a droit, à l'endroit de son choix et veiller à ce que chacun reçoive le montant qui lui est dû compte tenu des dispositions de la loi.

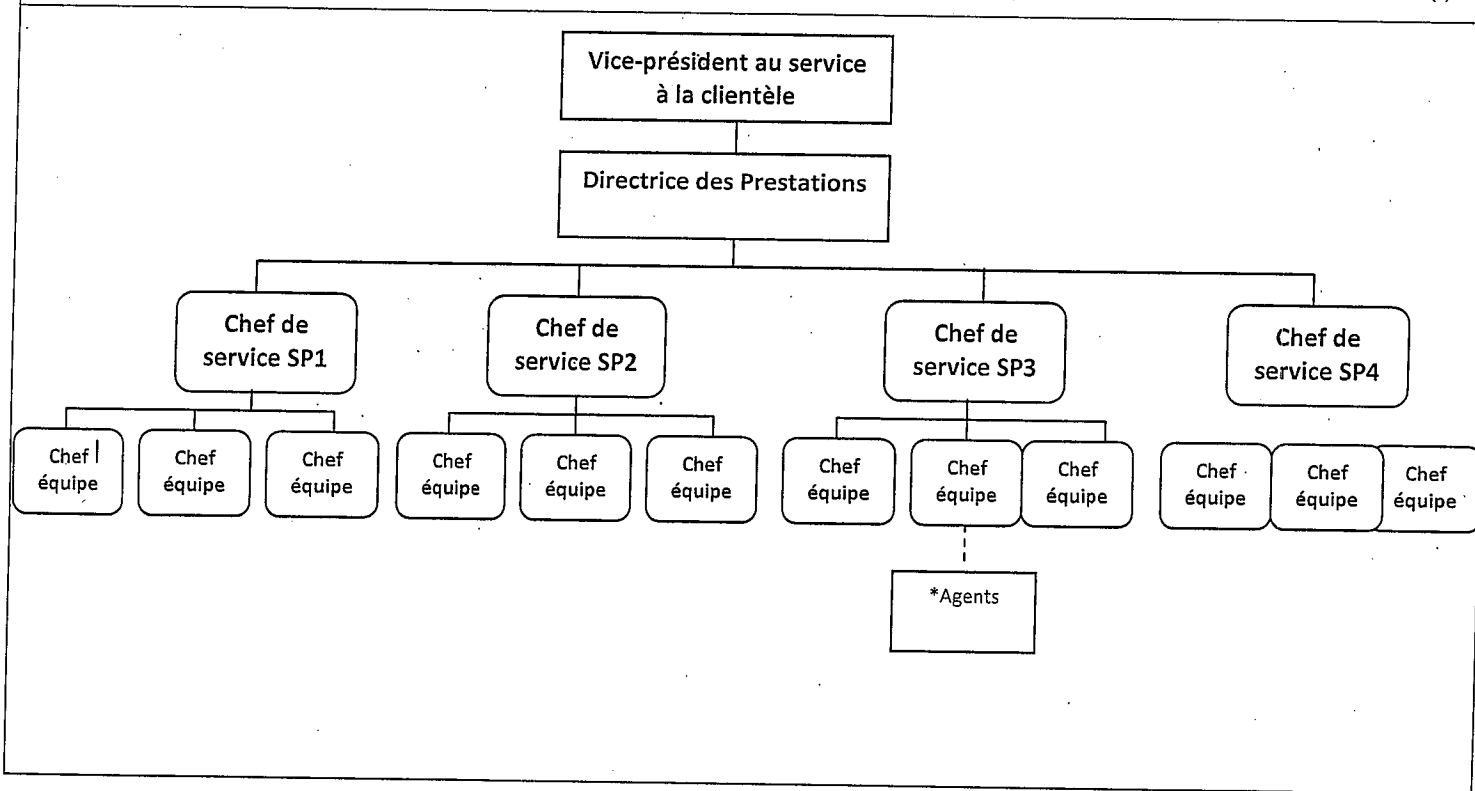
Contexte organisationnel :

Les services des prestations ont un mandat de répondre aux besoins d'une clientèle en constante augmentation avec un nombre d'effectifs stables. Ils ont une structure de travail matricielle :

- Chaque chef de service est responsable d'une ligne de traitement (retraite, survie, invalidité, suivi);
- Chaque chef de service a la responsabilité de gérer la qualité des traitements des employés de sa ligne de traitement dans plus d'un service;
- Chaque chef de service a sous sa responsabilité des employés effectuant des traitements particuliers (agents spécialistes et techniciens);
- Chaque chef d'équipe maîtrise plus d'un type de traitement afin d'être en mesure de superviser des employés effectuant différents types de traitement;
- L'orientation visée par la Direction est d'assurer une flexibilité des équipes par la polyvalence des employés afin d'être en mesure de répondre aux besoins de la clientèle et aux attentes de la Déclaration de services;
- Le titulaire du poste en retraite sera appelé à acquérir les connaissances pour traiter un autre (ou plusieurs) type de rente afin d'être flexible pour répondre aux besoins de la Direction des prestations.

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	Nom <i>Nicole Poirier</i>	Signature <i>[Signature]</i>	Date <i>2014-04-08</i>
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom <i>Brigitte Morceau</i>	Signature <i>[Signature]</i>	Date <i>2014/04/07</i>

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>208-10</i> <i>Agent de rentes, classe nominale</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>[Signature]</i>	Date <i>2014-04-11</i>
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
		2014-04-07

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 208 -10	Titre de la classe d'emplois <i>Agent de rentes</i>
Direction générale Vice-présidence au service à la clientèle	Titre de l'emploi actuel Responsable de l'attribution de rentes en invalidité	
Direction Direction des cotisations et des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre V	
Service Service des prestations 2	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier, bureau 210 Québec, QC G1V 4T3	1055 boul. René-Lévesque est, 13e Montréal, QC H2L 4S5
Section La ligne de traitement Invalidité relève du SP-2 mais les postes se retrouvent dans les 4 services (SP-1, SP-2, SP-3, SP-4)	Numéro du poste	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

La Direction des cotisations et des prestations est la propriétaire des processus « Gérer les prestations RRQ » et « Gérer les ententes internationales en matière de sécurité sociale ». Son premier devoir est de s'assurer que les cotisants connaissent leurs droits et les exercent au moment opportun et que les décisions prises sont équitables pour tous. Elle doit déterminer l'admissibilité aux rentes de retraite, de survie et d'invalidité, en assurer le suivi et le maintien, attribuer, payer et renseigner la clientèle. Elle travaille en étroite collaboration avec différents partenaires (DEC, Agence de revenu du Québec, RPC, SAAQ, CSST, MESS). Elle est imputable auprès des citoyens, du Bureau du président et des vice-présidents ainsi qu'auprès du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, de la SAAQ, des assureurs et du RPC, de toute action réalisée par les membres de sa ligne d'affaire.

Sous la responsabilité du chef de service et sous la supervision du chef d'équipe, la personne titulaire de l'emploi a la responsabilité d'analyser, de vérifier, de valider et de statuer dans le cadre des demandes de rentes d'invalidité. Elle assure le traitement des décisions provenant du Service de la révision et du Tribunal administratif du Québec. Elle doit également procéder à l'attribution des rentes de retraite et/ou de survie ou au suivi.

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	%
	Attribution de la rente d'invalidité Statuer sur la recevabilité administrative des demandes de rentes d'invalidité soumise par un bénéficiaire, un requérant ou un tiers. Pour ce faire, le titulaire de l'emploi détermine les dispositions législatives qui doivent s'appliquer aux demandes reçues en tenant compte des modifications de la loi qui se sont ajoutées au cours des années. À partir de 2012, de nouvelles modifications législatives ont pour effet d'ajouter des critères d'admissibilité et de modifier la nature de la rente versée, en plus, d'augmenter la collecte et l'analyse de différentes données. Elles auront un impact important sur la rente qui sera versée au requérant plus particulièrement, au niveau de l'admissibilité à 60 ans (admissibilité 60). Pour effectuer ce traitement, le titulaire doit : Étudier de façon exhaustive le dossier et statuer sur la recevabilité de la demande afin d'éviter des analyses médicales inutiles : • Vérifier l'identité du requérant et les documents preuves fournis en comparaison avec les informations présentes à la Régie, s'assurer de la validité légale des documents autorisant une autre personne que le client à agir et à obtenir des renseignements concernant le dossier (consentements, procurations, mandats d'inaptitude); • Vérifier la présence de tout document ou information détenu par la Régie pour déterminer la première date de réception de la demande ou d'un écrit d'intention influençant le début de paiement de la rente d'invalidité; • Procéder à la cueillette d'information supplémentaire si nécessaire; en accompagnant et guidant le requérant sur l'information importante à fournir afin de permettre de statuer favorablement à la recevabilité de la demande; • Déterminer si le requérant est bénéficiaire d'une indemnité de la CSST ou de la SAAQ et procéder, le cas échéant, à l'obtention de preuves administratives; • Analyser l'historique de travail du requérant afin d'établir la date à laquelle l'état de santé a rendu le requérant incapable de travailler régulièrement, ou la date de son arrêt de travail; • Identifier le dernier emploi admissible qu'il a détenu en fonction de son âge (invalide total / invalide 60), sa situation de travail (salarié ou autonome) et ses gains rémunérateurs ou rémunérés; • À partir de la détermination des éléments clés du dossier (date de réception de la demande, date d'arrêt de travail et dernier emploi admissible), identifier les dispositions législatives qui s'appliquent à cette demande et qui devront être prises en compte par le médecin évaluateur; • Statuer sur l'admissibilité administrative en rapport avec les cotisations minimales exigées en fonction des différentes dispositions législatives en vigueur pour dégager celle applicable à la situation du requérant; • Lorsque requis, transférer à l'équipe des gains les situations particulières concernant la loi 24 ou le MAPI (Montant additionnel pour invalidité) • Si la demande n'est pas recevable, transmettre le refus administratif au client ou à son représentant et l'informer précisément des raisons de son inadmissibilité. L'informer, également, de ses droits de recours et l'orienter, s'il y a lieu, vers les services disponibles à l'extérieur de la Régie. Documenter le dossier pour l'obtention d'une opinion médicale en remplissant la fiche médicale (B101) en regroupant toutes les dates déterminées par l'étude administrative du dossier et toute autre information pertinente disponible pour le traitement (date de décès, gains obtenus suite à un partage, date d'accident d'automobile, période CSST, incapacité mentale à gérer les biens, dossiers antérieurs, etc.), afin d'orienter le Service de l'évaluation médicale (SEM) dans son appréciation de l'invalidité. Calculer les impacts financiers sur le choix entre une rente d'invalidité ou de retraite pour soutenir et conseiller les requérants en leur communiquant une information complète. Pour les cas complexes de rentes combinées, les calculs devront être évalués pour aider le bénéficiaire à faire le choix le plus avantageux pour lui.	60%

Selon la décision médicale rendue, mettre en paiement ou refuser la demande :	- Recouper les informations relatives à l'admissibilité préliminaire avec les informations médicales reçues, principalement sur l'établissement de la date d'invalidité légale; - Lorsque la date d'invalidité légale diffère de celle suggérée à la suite de l'analyse de recevabilité de la demande, revalider la recevabilité de la demande en fonction des cotisations minimales exigées et informer le SEM des conséquences; - Analyser et statuer sur le droit à recevoir une rente d'enfant de cotisant invalide (RECI) en effectuant toutes les vérifications nécessaires en tenant compte des modifications législatives dans le temps. - Autoriser le paiement en tenant compte, s'il y a lieu, des montants à verser aux assureurs (cessions) ou au Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale (MESS) ou à la CSST. La personne titulaire a toute la latitude pour transmettre au client la communication précise sur la décision rendue.	
Traiter les cas complexes découlant d'une situation particulière (emploi saisonnier, sur appel, temps partiel, travail rémunérateur ou non, plusieurs emplois). En collaboration avec le CE, déterminer si un complément d'information ou une orientation légale est requise. Par la suite, statuer sur l'admissibilité du droit à la rente. Communiquer la décision et l'explication légale au bénéficiaire ou son représentant.	Traiter l'agenda personnel en fonction des priorités et des échéances tout au long des étapes de traitement.	
Révision	Traiter les dossiers provenant du Service de révision ou du Tribunal administratif du Québec conformément aux décisions rendues tout en s'assurant qu'il n'existe pas de nouvelles données administratives pouvant influencer ou modifier la décision.	
Procéder à l'attribution des autres types de rentes afin de maintenir son expertise	- Vérifier l'identité du cotisant et du requérant en fonction des informations reçues et celles détenues par la Régie; - Vérifier la cohérence des informations et des documents fournis afin d'en évaluer la pertinence, la validité et l'authenticité selon les lois, règlements et procédures en vigueur; - Recueillir au besoin l'information manquante; - Statuer sur l'admissibilité du requérant; - Mettre en paiement la rente ou la refuser; - Informé le client par lettre; - Documenter toutes les interventions dans le système.	35%

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?

La personne titulaire de l'emploi doit décider de la priorité des activités à exécuter en tenant compte des délais de traitement, des priorités établies par la direction et de l'organisation du travail mise en place.

Les activités à réaliser sont encadrées par des procédures de travail et des pratiques opérationnelles, en conformité avec les lois et règlements qui régissent l'admissibilité à une rente d'invalidité. Le titulaire doit cependant faire preuve de jugement puisque plusieurs situations rencontrées sont uniques et, en grande partie, ne sont pas encadrées par des procédures.

Pour les cas plus complexes, la personne titulaire de l'emploi se réfère à son chef d'équipe.

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 prestation de travail de la personne titulaire de l'emploi est directement liée à l'atteinte des objectifs de rendement et de qualité du service à la clientèle, notamment ceux en lien avec la *Déclaration de services aux citoyens* et du suivi des objectifs sectoriels de la Direction des prestations. Ainsi, elle doit s'assurer que le traitement des dossiers est effectué conformément à la Loi sur le régime de rentes afin de garantir la qualité et l'exactitude des décisions rendues, des communications aux bénéficiaires et/ou aux administrateurs. La personne titulaire est décisionnelle sur la partie administrative des dossiers d'invalidité qui lui sont attribués en tenant compte de l'évaluation médicale reçue. Elle communique les décisions directement au client sans autre validation préalable.

Son travail a des retombées importantes. Une mauvaise décision peut priver un requérant de ses droits et de revenus importants et être portée à une autre instance. Ceci a pour conséquence d'augmenter le délai de traitement et de générer des coûts additionnels tant pour la Régie que pour le requérant.

L'oubli d'inscrire une intervention ou un rappel au dossier du client peut causer à ce dernier un préjudice et augmenter le délai de traitement.

La justesse dans la détermination des dates d'arrêt de travail et de réception de la demande est capitale puisqu'elle va influencer les suites à donner au dossier et orienter le travail du médecin. La pertinence de ces données va permettre au médecin de documenter le dossier médical en s'appuyant sur les informations fournies et ainsi éviter des recherches inutiles dans les centres hospitaliers ou les cliniques. Ceci permet d'améliorer le délai de traitement et de réduire les frais pour la Régie.

L'analyse faite et la documentation présente au dossier permettent à l'organisation d'utiliser ces informations pour défendre les cas transférés vers d'autres instances décisionnelles (révision, TAQ, etc).

Si, lors du traitement des dossiers, le titulaire détecte des lacunes, il propose au chef d'équipe des modifications aux procédures de travail, aux pratiques opérationnelles, à la loi et aux règlements ainsi qu'au système informatique

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>

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.

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.

La personne titulaire de ce poste doit avoir une grande facilité à communiquer verbalement afin d'établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir de l'information ou fournir les explications relatives à un dossier ainsi qu'avec différents organismes et services internes pour fournir les explications relatives à un dossier.

Clientèle particulière et diverse

En cours d'analyse du dossier, elle communique avec le requérant ou un administrateur pour obtenir de l'information qui peut remonter à plusieurs années antérieures. L'orientation de la Régie favorise les communications par téléphone, cependant, compte tenu de la complexité des dossiers d'invalidité, l'agent doit souvent obtenir des confirmations écrites du requérant pour la poursuite de son analyse (date d'arrêt de travail, historique du travail du client, confirmation des employeurs sur les revenus mensuels, raison de l'arrêt du travail).

Lorsqu'il doit informer le client de la décision rendue, la capacité de bien communiquer est essentielle ainsi que sa capacité de faire preuve d'écoute. Le titulaire de l'emploi doit offrir l'information la plus juste, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins du demandeur. Dans ses échanges avec la clientèle parfois difficile et vulnérable en raison de son état de santé, il doit s'assurer de la bonne compréhension de ses propos et le faire avec tact, diplomatie et respect. Toutes ses communications écrites doivent être adaptées et compréhensibles pour le client.

En relation avec le traitement de ses dossiers:

À l'interne:

Elle communique avec son chef d'équipe pour obtenir des précisions pour compléter un dossier. Le titulaire du poste remplit un formulaire (B101) en prenant soin de préciser clairement les informations disponibles et celles requises et les impacts de ces informations. Le service médical peut avoir à communiquer avec l'agent pour obtenir des précisions sur les dossiers. La personne titulaire peut avoir à communiquer avec le Service des cotisants pour demander des vérifications afin d'effectuer différentes modifications au dossier du cotisant (cotisations, NAS, date de naissance).

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.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder un esprit d'analyse développé et un intérêt marqué pour la recherche d'information et de données pour faire une bonne synthèse de l'historique d'un dossier et prendre position en fonction des informations recueillies.

Bien que le travail soit encadré par une Loi, des normes, des procédures et des pratiques opérationnelles, elle doit faire preuve de jugement dans l'appréciation et l'application de ces procédures et pratiques. Dans le cadre du traitement d'une rente d'invalidité, la détermination des éléments clés du dossier nécessite de prendre en compte plusieurs facteurs ou critères avant d'établir les dates qui rendront cette demande recevable.

Chaque dossier est unique et requiert une attention particulière. Ainsi, l'agent est appelé à collaborer à la personnalisation de certaines communications (lettre modèle) selon la situation ou la demande de chaque client.

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.

La personne titulaire doit connaître le fonctionnement d'un ordinateur et des logiciels qu'elle doit utiliser : pensions, lettre modèle, imagerie Workflow, courrier électronique, filemaker, etc.

Elle doit avoir une excellente connaissance des différentes fonctions des fichiers : inscription des clientèles, registre des cotisants, historique des interventions.

Elle doit avoir une bonne connaissance du système des allocations familiales pour les recherches et la validation d'une période d'allocations familiales.

Elle doit posséder un français de qualité et pour certains la connaissance de l'anglais.

Elle doit avoir le sens du service à la clientèle et de la courtoisie.

Elle doit posséder une facilité à s'adapter aux changements continuels tant au niveau de la loi et des règlements qu'au niveau des outils de travail.

Elle doit avoir le sens des relations humaines compte tenu de ses rapports avec la clientèle.

Elle doit faire preuve d'ouverture d'esprit et démontrer une capacité d'adaptation au changement.

Elle a la responsabilité de maintenir à jour ses compétences dans son champ d'activité.

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.

Excellente connaissance de la Loi sur le Régime de rentes du Québec et ses nombreux amendements, des pratiques ainsi que des procédures opérationnelles;

Excellente connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des échanges de renseignements avec les différents intervenants afin d'assurer une conformité à ces lois dans la manipulation de renseignements de nature personnelle et un respect des politiques relatives à l'échange d'information avec des tiers;

Connaissance des documents légaux et de leur application (consentements, procurations et mandats) ainsi que des différents documents preuves (naissance, mariage...);

Connaissance de base des lois régies par le MESS, la CSST, la SAAQ en fonction des échanges avec la Régie et régies par le RPC pour comprendre les interactions possibles avec la Loi sur le Régime de rentes du Québec.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Secondaire V

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

Quatre ans d'expérience pertinente

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

Dès son embauche, la personne titulaire de ce poste doit avoir acquis des connaissances préalables dans un ou plusieurs autres traitements de rentes. Par la suite, elle doit participer à diverses activités de formation et d'entraînement à la tâche spécifique aux attributions de son équipe de travail (durant 4 à 6 mois). Aussi, elle bénéficie, selon ses besoins et son degré d'apprentissage, d'un coaching avec son chef d'équipe ou d'un jumelage avec un autre agent.

En cours d'emploi, la personne titulaire du poste est appelée à participer à différentes sessions de formation ou de rafraîchissement sur des traitements spécifiques.

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.

L'analyse d'un dossier nécessite une bonne dose d'attention et un effort de concentration puisque l'agent de rentes qui travaille toujours à l'écran doit consulter plusieurs panoramas et l'historique des interventions et faire le lien entre toutes ces informations; il doit valider en fonction des documents reçus et ceux présents au dossier.

Lors de modifications au dossier, il doit être attentif à inscrire l'information exacte puisque celle-ci aura un impact sur l'admissibilité et sur les montants à verser ou à recouvrer.

L'agent doit constamment se préoccuper d'une foule de détails administratifs et légaux non supportés par le système informatique et qui ont des conséquences sur l'exactitude de l'information à inscrire au dossier et à communiquer au client. Il doit rester concentré lors de ses échanges avec la clientèle.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le principal outil de travail du titulaire de ce poste est un ordinateur personnel (PC) – il y travaille constamment, car cet outil constitue la seule façon pour consulter, analyser, traiter et inscrire une décision dans un dossier (rares sont les clients avec un dossier physique). Il utilise les logiciels suivants : Pensions, RDC, FIC, il utilise le système lettres-modèles, historique des interventions *ainsi que le service de courrier Internet de la Régie*. Tous disponibles sur son poste de travail.

Utilisation quotidienne d'une imprimante, d'une calculatrice, d'un photocopieur et occasionnellement d'un télécopieur.

Il consulte sur support informatique les lois et règlements, des pratiques opérationnelles et des procédures opérationnelles.

Il doit faire des liens entre les interrelations et les systèmes informatiques.

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

Comme le titulaire de ce poste doit constamment utiliser le clavier, il doit posséder une dextérité manuelle et une forme physique lui permettant de rester assis durant de longues périodes. Ce travail exige une bonne acuité visuelle car il nécessite la consultation continuelle de l'écran. Il doit s'adapter aux contraintes de travail à un poste informatique et adopter un comportement préventif en santé du travail.

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.

Mandat :

La Direction des prestations a pour mission de payer à chaque cotisant et à ses ayants droit la prestation à laquelle il a droit, à l'endroit de son choix et veiller à ce que chacun reçoive le montant qui lui est dû compte tenu des dispositions de la loi.

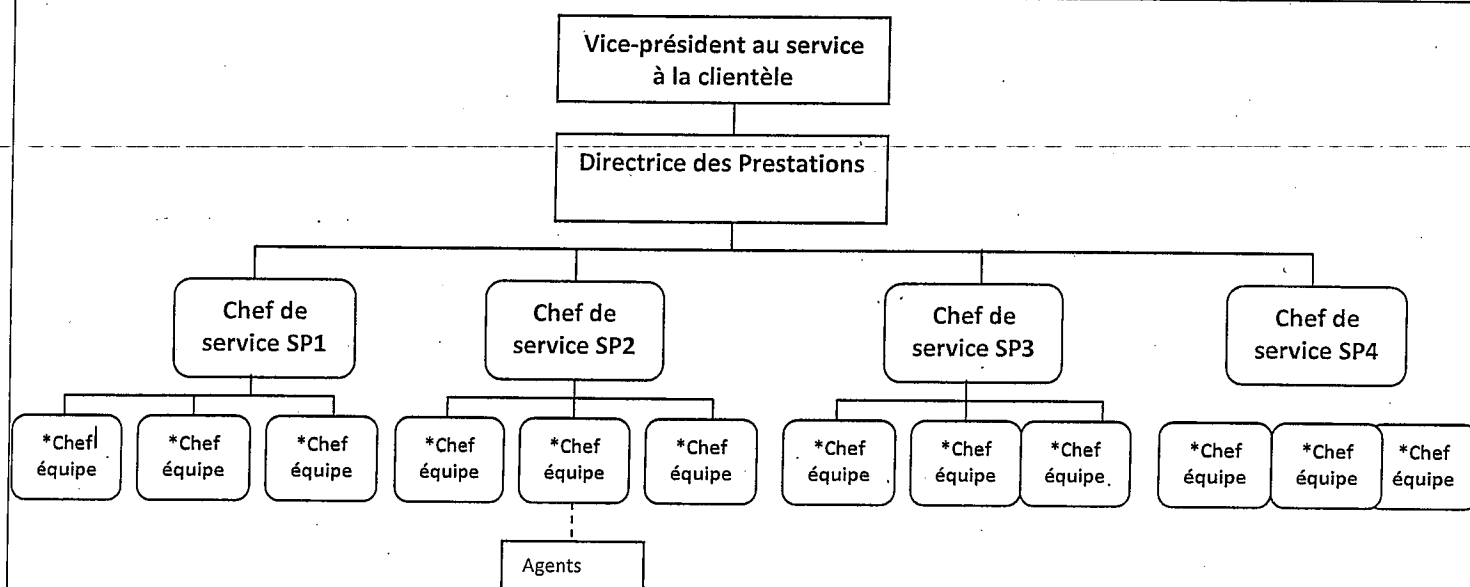
Contexte organisationnel :

Les services des prestations ont un mandat de répondre aux besoins d'une clientèle en constante augmentation avec un nombre d'effectifs stables. Ils ont une structure de travail matricielle :

- Chaque chef de service est responsable d'une ligne de traitement (retraite, survie, invalidité, suivi);
- Chaque chef de service a la responsabilité de gérer la qualité des traitements des employés de sa ligne de traitement dans plus d'un service;
- Chaque chef de service a sous sa responsabilité des employés effectuant des traitements particuliers (agents spécialistes et techniciens);
- Chaque chef d'équipe maîtrise plus d'un type de traitement afin d'être en mesure de superviser des employés effectuant différents types de traitement;
- L'orientation visée par la Direction est d'assurer une flexibilité des équipes par la polyvalence des employés afin d'être en mesure de répondre aux besoins de la clientèle et aux attentes de la Déclaration de services;
- Le titulaire du poste en invalidité doit posséder les compétences pour traiter plus d'un type de rentes et être flexible pour répondre aux besoins de la Direction des prestations.

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	Nom MARIO Bernatchez	Signature <i>Mario Bernatchez</i>	Date 2014-04-08
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom Brigitte Marceau	Signature <i>Brigitte Marceau</i>	Date 2014/04/08

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau 208-10 <i>Agent de notes, classe nominale</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>Liam Lynch</i>	Date 2014-04-11
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 17-12-2012

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois	Titre de la classe d'emplois
Direction générale Vice-présidence au service à la clientèle	Titre de l'emploi actuel Spécialiste en intégrité des paiements	
Direction Direction des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre IV	
Service Service des prestations 2	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier, bureau 210 Québec, QC G1V 4T3	
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.

La Direction des prestations est la propriétaire des processus « Gérer les prestations RRQ » et « Gérer les ententes internationales en matière de sécurité sociale ». Son premier devoir est de s'assurer que les cotisants connaissent leurs droits et les exercent au moment opportun et que les décisions prises sont équitables pour tous. Elle doit déterminer l'admissibilité aux rentes de retraite, de survie et d'invalidité, en assurer le suivi et le maintien, attribuer, payer et renseigner la clientèle. Elle travaille en étroite collaboration avec différents partenaires (DEC, Revenu Québec, RPC, SAAQ, CSST, MESS). Elle est imputable auprès des citoyens, du Bureau du président et des vice-présidents ainsi qu'auprès du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, de la SAAQ, des assureurs et du RPC, de toute action réalisée par les membres de sa ligne d'affaire.

Sous la direction immédiate du chef de service et sous la supervision du chef d'équipe, la personne titulaire de l'emploi a la responsabilité de vérifier l'intégrité des paiements de projets spécifiques et récurrents. Elle procède également à l'attribution d'un ou plusieurs types de rente ou en assure le suivi et le maintien.

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	%
	Vérification de l'intégrité des paiements Afin de s'assurer que les bénéficiaires d'une prestation reçoivent le montant auquel ils ont droit, le titulaire de l'emploi a la responsabilité de vérifier l'intégrité des paiements de projets spécifiques et récurrents. Il doit procéder à la vérification de dossiers dont le traitement a été identifié comme présentant un écart avec des informations inscrites dans les banques de données de la Régie. Les tâches du titulaire de l'emploi sont déterminées en fonction de projets spécifiques ou récurrents. En général, il doit : • Analyser chaque dossier (français ou anglais) identifié en écart sur les listes informatiques en provenance de la direction de l'évolution des processus d'affaires (DEPA), de la direction générale des technologies de l'information (DGTI) ou d'autres sources; • Juger de la pertinence de prendre action tout en respectant les lois et règlements, les pratiques et procédures en vigueur ainsi que celles élaborées spécifiquement en fonction des mandats; • Analyser et vérifier les décisions rendues en 1^{ère} instance, corroborer les différentes informations intervenant dans le traitement du dossier (formulaires de demande de prestations, documents preuves, banques de données des allocations familiales, etc.) et constater les irrégularités; • Décider de procéder à des contrôles internes (vérification de dossiers, papiers archivés, microfiches des vieilles périodes d'allocation familiale, etc) ou d'effectuer des recherches supplémentaires auprès des prestataires; • Traiter les cas complexes découlant d'une situation particulière (bénéficiaire inapte sans documents légaux, cas MESS ou SAAQ, particularités des époques d'allocation familiale, changement de garde, etc.) ; • Statuer sur les éléments recueillis (documents preuves ou déclarations) et rendre une décision sur les droits des bénéficiaires; • Communiquer par téléphone (en français ou en anglais) dans la majorité des cas avec chacun des clients afin de : ○ l'informer de la nature des modifications que la Régie veut apporter à sa prestation; ○ obtenir, si nécessaire, l'autorisation du prestataire permettant d'apporter les corrections à son dossier; ○ l'aviser que les montants versés sont imposables et que des programmes d'aide gouvernementale fédéraux et provinciaux peuvent être touchés par l'augmentation de sa prestation du RRQ (Pension de Sécurité de la vieillesse, Supplément de revenu garanti, Allocation au survivant, Aide sociale, Allocation-logement, Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, etc); • Décider d'apporter les corrections nécessaires au dossier du client et au système pension afin de recalculer le montant de la prestation; • Autoriser le paiement ou la réclamation des sommes dues et en informer les bénéficiaires en utilisant les communications écrites qui sont particulières à chacun des projets spécifiques (lettre manuelle); • Traiter une remise au MESS d'un client identifié à cet organisme. Pour ce faire, le titulaire doit transmettre à l'agent de liaison du MESS les informations sur la nouvelle prestation et les arrérages dus au bénéficiaire. Il doit compléter un formulaire sur lequel est inscrit manuellement le montant de rente pour chacune des années de prestation versée et procéder manuellement à la remise des sommes réclamées et s'il y a lieu, au paiement du montant résiduel au bénéficiaire; • Documenter clairement l'historique des interventions sur les actions qui ont été prises dans le dossier; • Gérer chaque liste sous sa responsabilité en documentant les contrôles effectués et les sommes impliquées afin de pouvoir expliquer sa décision à ses supérieurs immédiats et s'il y a lieu, au Service de la révision et à la Commissaire aux services; • Retourner les listes informatisées à la DÉPA afin que l'équipe de pilotage puisse faire un suivi du mandat en cours et des sommes engagées par la Régie auprès de la VPSC; • Tout au long du processus, collaborer à l'amélioration et à l'évolution des procédures et des communications concernant l'intégrité des paiements et participer au besoin à leur validation; • Le titulaire peut être sollicité pour vérifier des TVI (technique de vérification informatisée), projet sous la responsabilité du contrôle corporatif (DFCCRM) et visant la détection de situations anormales. Pour ce faire il doit analyser les requêtes, faire les recherches appropriées et faire rapport au responsable de la DÉPA; • Travailler en collaboration avec le chef d'équipe sur différents mandats ad-hoc ou sur des mandats prioritaires à la demande du gestionnaire; • Agir à titre de personne ressource dans son domaine d'expertise, collaborer à la formation et à l'entraînement à la tâche d'un nouvel employé de l'équipe d'intégrité des paiements et ce, à la demande du chef d'équipe ou du chef de service; • Poser les actions appropriées, à la demande de la DFCCRM, pour les cas identifiés potentiellement frauduleux (projet VÉRIF). De plus, des tâches peuvent s'ajouter selon les orientations spécifiques et les mandats confiés à l'équipe d'intégrité des paiements. Le titulaire aura alors à utiliser des procédures différentes (procédures en vigueur, spécifiques aux mandats ou portant sur une ancienne loi) et des grilles d'analyse d'erreurs variant en fonction de ces mandats.	60%

Soutien opérationnel aux chefs d'équipe Le titulaire de l'emploi peut être ciblé pour offrir un soutien aux chefs d'équipe des Services des prestations en effectuant les diverses tâches opérationnelles suivantes: - Effectuer quotidiennement les tâches suivantes : - les vérifications auprès d'autres organismes en validant si la vérification demandée par l'agent est fondée (CSST, RPC); - la création d'une 2^e demande de prestation (résiduel aux héritiers); - les émissions de refus des agents (PE 1009) en vérifiant la cause du rejet. - Traiter les références émises par le système (inscrire une date de fin d'IRR (indemnité de remplacement du revenu), suspension RCS RRQ) et les listes papier de la DGTI (présomption de la rente de retraite ou d'un partage); - Traiter les télécopies en provenance du RPC (deux rentes pour un même bénéficiaire payables par deux organismes); - Effectuer toutes autres tâches opérationnelles à la demande d'un chef d'équipe ou d'un chef de service.	10%
Procéder à l'attribution ou au suivi de différents types de rentes selon son profil afin de maintenir son expertise et ses compétences à jour Attribution de rentes selon la ligne de traitement - Vérifier l'identité du cotisant et du requérant en fonction des informations reçues et celles détenues par la Régie; - Vérifier la cohérence des informations et des documents fournis afin d'en évaluer la pertinence, la validité et l'authenticité selon les lois, règlements et procédures en vigueur; - Recueillir au besoin l'information manquante; - Statuer sur l'admissibilité du requérant; - Mettre en paiement la rente ou la refuser; - Informar le client par lettre; - Documenter toutes les interventions dans le système. Et/ou Suivi des prestations - Effectuer le suivi légal, monétaire et administratif de tous les dossiers après la mise en paiement; - Assurer le maintien de l'admissibilité des bénéficiaires; - Assurer le traitement des rejets du système qui arrivent en 2^e ligne; - Supporter les agents en attribution de rentes; - Répondre de façon particulière et prioritaire aux demandes d'information et aux recommandations en provenance du bureau du commissaire aux services.	25%
Révision Traiter les dossiers provenant du Service de révision ou du Tribunal administratif du Québec conformément aux décisions rendues tout en s'assurant qu'il n'existe pas de nouvelles données administratives pouvant influencer ou modifier la décision.	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?

La personne titulaire de l'emploi doit décider de la priorité des activités à exécuter en tenant compte des délais de traitement, des priorités établies par la direction et de l'organisation du travail mise en place.

Les activités à réaliser sont encadrées par des procédures de travail et des pratiques opérationnelles, en conformité avec les lois et règlements qui régissent l'admissibilité au paiement d'une prestation. Le titulaire doit cependant faire preuve de jugement puisqu'il rencontre régulièrement des situations qui ne sont pas encadrées par des procédures.

Le titulaire doit examiner, interpréter et déterminer les actions à prendre pour chacun des dossiers.

Pour les cas plus complexes, la personne titulaire de l'emploi en discute avec le chef d'équipe de l'intégrité des paiements et le cas échéant avec le gestionnaire.

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 prestation de travail de la personne titulaire de l'emploi est directement liée à l'atteinte des objectifs de rendement et de qualité du service à la clientèle de l'ensemble du personnel de la direction. Ainsi, elle doit s'assurer que le traitement des dossiers soit effectué conformément aux procédures établies afin de garantir la qualité et l'exactitude des décisions rendues, des communications aux bénéficiaires(et/ou au conjoint et/ou aux administrateurs) et des paiements aux bénéficiaires.

Elle doit assurer un bon niveau de productivité permettant d'atteindre les objectifs des différents mandats qui lui sont confiés. Les décisions rendues par le titulaire ont des impacts importants sur les prestations versées et sur l'admissibilité. Chaque dossier traité en intégrité des paiements comporte ses particularités. La personne titulaire de l'emploi doit prendre en compte tous les éléments d'informations qu'elle a pu obtenir afin de prendre la meilleure décision. Une mauvaise analyse peut causer un préjudice aux bénéficiaires.

Le titulaire de l'emploi doit faire preuve de minutie et d'attention dans la production des rapports qu'il transmet à son chef d'équipe ou à la DEPA, car ils seront analysés et ils permettront de trouver différentes pistes d'amélioration.

Si, lors du traitement des dossiers, le titulaire détecte des lacunes, il propose au chef d'équipe des modifications aux procédures de travail, aux pratiques opérationnelles, à la loi et aux règlements ainsi qu'au système informatique.

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>

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.

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.

La personne titulaire de ce poste doit avoir une grande facilité à communiquer verbalement afin d'établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir de l'information, fournir les explications relatives aux différents mandats sous sa responsabilité ainsi qu'aux impacts sur le montant de la prestation (programmes sociaux fédéral et provincial, bénéficiaires du MESS, de la SAAQ, etc).

Dans les communications écrites, elle doit avoir le souci de transmettre des informations justes, précises et de qualité à la clientèle.

Clientèle particulière et diverse

La capacité de bien communiquer est essentielle. La capacité de faire preuve d'écoute l'est tout autant. La personne titulaire de l'emploi doit offrir l'information la plus juste, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins du demandeur. Dans ses échanges avec la clientèle, elle doit s'assurer de la bonne compréhension de ses propos et le faire avec tact, diplomatie et respect. La clientèle peut réagir de façon insécure et rébarbative aux demandes d'information et aux explications données. La personne titulaire doit établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir les informations nécessaires au traitement.

En relation avec le traitement de ses dossiers:

Elle communique avec le bénéficiaire, son mandataire, son administrateur ou un autre intervenant pour expliquer la raison de la modification au dossier et fournir ou obtenir de l'information pertinente au traitement et à la prise de décision.

L'orientation de la Régie favorise les communications par téléphone, par conséquent lorsque la titulaire ne peut rejoindre le bénéficiaire par téléphone, elle communique par écrit. Il arrive fréquemment que la personne titulaire de l'emploi ait à transiger avec une clientèle variée (âgée, difficile, insécure, inapte, administrateur ou mandataire, institutions de santé, etc). Elle doit être patiente et expliquer plusieurs fois les raisons de l'appel.

À l'interne:

Pour le soutien opérationnel aux chefs d'équipe, elle communique avec ses collègues ou avec son chef d'équipe pour obtenir des précisions afin de compléter un dossier. Elle informe son chef d'équipe des erreurs détectées dans les dossiers vérifiés. Elle agit à titre de personne ressource auprès de ses collègues, des chefs d'équipe et des chefs de service.

Dans ses tâches, elle a accès à des données sensibles et confidentielles sur les résultats des vérifications effectuées par l'équipe d'intégrité des paiements. Par conséquent, elle doit faire preuve de discrétion, de tact, de diplomatie et de respect à l'égard de ces informations.

En intégrité des paiements, l'agent spécialiste communique régulièrement avec le responsable du projet pilote en intégrité des paiements en matière du traitement des listes, pour discuter des cas plus complexes ou clarifier des procédures.

Pour le projet des TVI, la personne titulaire est en lien direct avec un responsable de la DEPA ou du Contrôle corporatif. Pour les autres projets dédiés à son équipe, elle communique au besoin avec d'autres personnes de la Régie.

À l'externe

Elle agit comme agent de liaison pour différents partenaires selon les besoins (MESS, Curateur public, etc).

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.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder un esprit d'analyse développé et un intérêt marqué pour la recherche d'information et de données pour faire une bonne synthèse de l'historique d'un dossier et prendre position sur l'importance et la validité des informations recueillies.

Chaque dossier est unique et requiert une attention particulière. Ainsi, le titulaire de l'emploi est appelé à collaborer à la personnalisation de certaines communications (lettres spécifiques à chaque mandat, lettres manuelles et avis) selon la situation.

Bien que le travail soit encadré par une Loi, des normes, des procédures et des pratiques opérationnelles, elle doit faire preuve de jugement dans l'appréciation et l'application des procédures et pratiques afin de statuer lors de situations nébuleuses et non prévues dans ces procédures.

Aussi, elle doit faire preuve de souplesse et s'adapter facilement aux procédures à utiliser selon les mandats récurrents ou spécifiques.

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.

La personne titulaire doit connaître le fonctionnement d'un ordinateur et des logiciels qu'elle doit utiliser : pensions, lettre modèle, imagerie Workflow, courrier électronique, Excel, Word, GID, etc.

Elle doit avoir une excellente connaissance des différentes fonctions des fichiers : inscription des clientèles, registre des cotisants, historique des interventions, différents panoramas de calcul, etc

Elle doit avoir de la facilité à travailler avec des listes informatisées.

Elle doit connaître le fonctionnement du système informatique de façon à anticiper les actions qu'elle posera, ceci dans le but de renseigner adéquatement la clientèle.

Elle doit avoir une excellente connaissance du système des allocations familiales pour les recherches et la validation d'une période d'allocations familiales.

Elle doit posséder un français de qualité.

La connaissance de l'anglais est un atout.

Elle doit avoir le sens du service à la clientèle et de la courtoisie.

Elle doit posséder une facilité à s'adapter aux changements continuels tant au niveau de la loi, des règlements, des procédures qu'au niveau des outils de travail et des changements de mandats.

Elle doit avoir l'habilité nécessaire à l'analyse de dossiers traités sous d'anciennes lois.

Elle doit avoir le sens des relations humaines compte tenu de ses rapports avec la clientèle.

Elle doit faire preuve d'ouverture d'esprit, démontrer de la souplesse et une capacité d'adaptation au changement.

Elle a la responsabilité de maintenir à jour ses compétences dans son champ d'activité.

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.

Excellente connaissance de la Loi sur le Régime de rentes du Québec et ses nombreux amendements, des pratiques ainsi que des procédures opérationnelles;

La personne titulaire du poste doit s'approprier les modifications antérieures de la Loi dans le but de les appliquer aux dossiers à traiter qui couvrent des périodes passées.

Excellente connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des échanges de renseignements avec les différents intervenants afin d'assurer une conformité à ces lois dans la manipulation de renseignements de nature personnelle et un respect des politiques relatives à l'échange d'information avec des tiers;

Connaissance des procédures et pratiques opérationnelles de la Régie qui touchent les dossiers comportant des interactions avec le MESS, la CSST, la SAAQ;

Connaissance des procédures et pratiques opérationnelles de la Régie qui touchent les dossiers ayant un lien avec le RPC en fonction des mandats de l'équipe de l'intégrité des paiements (formulaires, échanges informatiques, etc)

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Secondaire V

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

Le spécialiste en intégrité des paiements doit avoir au moins 5 années d'expérience comme agent de rentes ou à un titre équivalent. *additionnelles à celles requises à la classe nominale.*

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

Dès son embauche, la personne titulaire de ce poste doit avoir acquis des connaissances préalables dans un ou plusieurs autres traitements de rentes. Par la suite, elle doit participer à diverses activités de formation et d'entraînement à la tâche spécifiques aux attributions de son équipe de travail. Aussi, elle bénéficie, selon ses besoins et son degré d'apprentissage, d'un coaching avec son chef d'équipe et/ou un collègue spécialiste d'une ligne de traitement.

En cours d'emploi, la personne titulaire du poste est appelée à participer à différentes sessions de formation ou de rafraîchissement sur des traitements spécifiques.

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.

L'analyse d'un dossier nécessite une bonne dose d'attention et un effort de concentration puisque l'agent spécialiste qui travaille toujours à l'écran doit consulter plusieurs panoramas, l'historique des interventions, le formulaire de demande et faire le lien entre toutes ces informations; il doit valider en fonction des documents reçus et ceux présents au dossier.

Lors de modifications au dossier ou au système pension, il doit être attentif à inscrire l'information exacte puisque celle-ci aura un impact sur l'admissibilité et sur les montants à verser ou à recouvrer.

Lors de la vérification des dossiers, il doit être concis et précis dans la description des erreurs détectées en vue d'assurer un suivi de qualité auprès de son chef d'équipe ou de la gestion.

L'agent doit constamment se préoccuper d'une foule de détails administratifs et légaux non supportés par le système informatique et qui ont des conséquences sur l'exactitude de l'information à inscrire au dossier et à communiquer au client. Il doit rester concentré lors de ses échanges avec la clientèle, car ils peuvent comporter des informations importantes pour la suite de la vérification ou du traitement en cours.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le principal outil de travail du titulaire de ce poste est un ordinateur personnel (PC) – il y travaille constamment car cet outil constitue la seule façon pour consulter, analyser, traiter et inscrire une décision dans un dossier. Il peut cependant avoir à commander un dossier physique. Il utilise les logiciels suivants : Pensions, RDC, FIC, système actuel des prestations familiales, la GID. Il utilise les lettres-modèles du système, historique des interventions *ainsi que le service de courrier Internet de la Régie*. Tous sont disponibles sur son poste de travail.

Utilisation quotidienne d'une imprimante et d'une calculatrice et occasionnellement d'un télécopieur.

Il consulte les procédures particulières aux mandats.

Il consulte régulièrement les moteurs de recherche sur Internet (Canada 411, Google, etc).

Il doit faire des liens entre les interrelations et les systèmes informatiques.

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

Comme le titulaire de ce poste doit constamment utiliser le clavier, il doit posséder une dextérité manuelle et une forme physique lui permettant de rester assis durant de longues périodes. Ce travail exige une bonne acuité visuelle car il nécessite la consultation continue de l'écran. Il doit s'adapter aux contraintes de travail à un poste informatique et adopter un comportement préventif en santé au travail.

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.

Mandat :

La Direction des prestations a pour mission de payer à chaque cotisant et à ses ayants droit la prestation à laquelle il a droit, à l'endroit de son choix et veiller à ce que chacun reçoive le montant qui lui est dû compte tenu des dispositions de la loi.

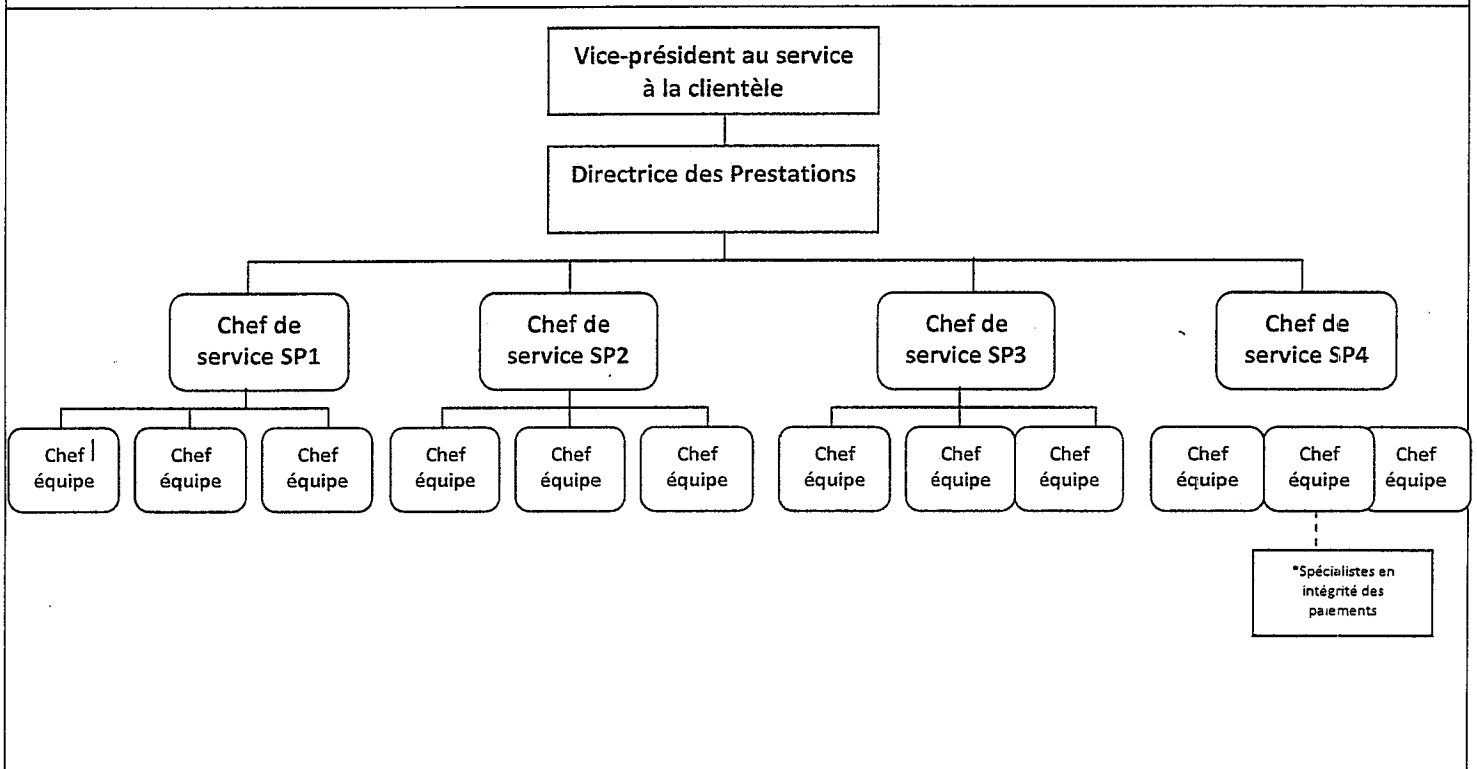
Contexte organisationnel :

Les services des prestations ont un mandat de répondre aux besoins d'une clientèle en constante augmentation avec un nombre d'effectifs stables. Ils ont une structure de travail matricielle :

- Chaque chef de service est responsable d'une ligne de traitement (retraite, survie, invalidité, suivi);
- Chaque chef de service a la responsabilité de gérer la qualité de traitement des employés de sa ligne de traitement dans plus d'un service;
- Chaque chef de service a sous sa responsabilité des employés effectuant des traitements particuliers (agents spécialistes et techniciens);
- Chaque chef d'équipe maîtrise plus d'un type de traitement afin d'être en mesure de superviser des employés effectuant différents types de traitement;
- L'orientation visée par la Direction est d'assurer une flexibilité des équipes par la polyvalence des employés afin d'être en mesure de répondre aux besoins de la clientèle et aux attentes de la Déclaration de services;

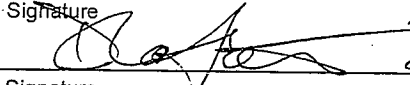
6.2. ORGANIGRAMME

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 (*).



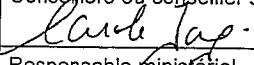
7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom DANIELLE LAFRENIERE	Signature 	Date 2012-12-17
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom CHRISTINE LEBEL	Signature 	Date 12/12/17

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau Agent de rentes et principal	
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 06-12-2012

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois	Titre de la classe d'emplois
Direction générale Vice-présidence au service à la clientèle	Titre de l'emploi Agent de bureau	
Direction Direction des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre IV	
Service Service des prestations 2	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier, bureau 210 Québec, QC G1V 4T3	
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.

La Direction des prestations est la propriétaire des processus « Gérer les prestations RRQ » et « Gérer les ententes internationales en matière de sécurité sociale ». Son premier devoir est de s'assurer que les cotisants connaissent leurs droits et les exercent au moment opportun et que les décisions prises sont équitables pour tous. Elle doit déterminer l'admissibilité aux rentes de retraite, de survie et d'invalidité, en assurer le suivi et le maintien, attribuer, payer et renseigner la clientèle. Elle travaille en étroite collaboration avec différents partenaires (DEC, Revenu Québec, RPC, SAAQ, CSST, MESS). Elle est imputable auprès des citoyens, du Bureau du président et des vice-présidents ainsi qu'auprès du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, de la SAAQ, des assureurs et du RPC, de toute action réalisée par les membres de sa ligne d'affaire.

Dans le cadre de la Loi sur le régime de rentes du Québec, il est prévu qu'une personne qui a reçu une prestation à laquelle elle n'avait pas droit ou dont le montant excédait celui auquel elle avait droit doit rembourser la Régie. Il est prévu également que les clients qui portent plainte pour un paiement non reçu puissent recevoir copie de leur chèque. La Loi sur l'impôt fédéral prévoit le prélèvement obligatoire d'un impôt pour les résidents hors pays.

Sous la responsabilité du chef de service et sous la supervision du chef d'équipe, la personne titulaire de l'emploi doit appliquer diverses procédures ayant trait aux traitements administratifs, aux traitements des chèques et des dépôts ainsi qu'aux échanges de renseignements avec les partenaires internes et externes.

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- Traitements des chèques et des dépôts - Recevoir les chèques de remboursements transmis par les débiteurs en paiement de leur dette envers la Régie; - Effectuer les recherches nécessaires lors de la réception de chèques ou de mandats bancaires qui ne peuvent être attribués à un débiteur suite à un manque d'informations sur le document et prendre action sur le paiement; - Annuler les encaissements de chèques sans fonds retournés par la banque et remettre le chèque au responsable du dossier au compte à recevoir; - Recevoir et traiter les chèques à la suite d'un retour postal; - Répondre aux diverses demandes d'information des clients internes et externes de la Régie relativement aux photocopies de chèques; - Transmettre les photocopies de chèques et, si nécessaire, les déclarations solennelles aux clients qui en font la demande en respectant la gestion de l'identité de la clientèle; - Dans des situations exceptionnelles, effectuer dans les différentes institutions financières les dépôts en urgence à la suite d'un paiement manuel afin de permettre au client de recevoir son paiement dans les meilleurs délais;	40%
	2-Traitements administratifs - Traiter l'agenda personnel en fonction des références dans la corbeille (photocopie de chèque demandée par un agent, déclaration solennelle demandée avec photocopie, correction pour débordement dans le nombre de lignes d'adresse, modification au montant de la rente de conjoint survivant); - Traiter la liste de rejets d'avis de chèques périmés lorsque plus d'un chèque (ou chèque express) est périmé dans un même mois pour un bénéficiaire, analyser la raison de l'avis et prendre action selon les circonstances (rente suspendue, retour postal, etc); - Traiter la demande d'une copie d'avis d'acceptation, de refus, de modification ou d'un préavis; - Vérifier que les sommes gérées par les administrateurs désignés de la Régie soient utilisées pour le bien-être du bénéficiaire, détecter les situations problématiques et aviser le chef d'équipe, s'il y a lieu; - Inscrire des dépôts directs suite à des listes externes reçues; - Acheminer au bon endroit différents documents transmis à la Régie par erreur	30%
	3- Échange de renseignements avec des partenaires internes et externes - Lorsqu'une personne est inapte à gérer ses biens, le Curateur public peut avoir été nommé pour l'administrer : traiter les avis reçus (par formulaires) pour un début ou une fin d'administration; - Traiter la réception d'une demande de renseignements personnels d'un bénéficiaire (ou de sa succession), d'un notaire, d'un avocat ou d'une compagnie d'assurances qui veut une copie du dossier d'un client ayant demandé une rente en s'assurant que la demande est claire et conforme à la Loi d'accès à l'information; - Suite à la réception du formulaire reçu d'Emploi Québec, traiter la demande d'écrit d'intention et le créer, au besoin; - Répondre aux demandes de renseignements des partenaires (hôpitaux, Revenu Québec, CARRA, association des policiers, autres); - Effectuer les inscriptions relatives aux retenues d'impôt fédéral obligatoire dans le but de prélever les montants d'impôt exigés par le fédéral.	20%
	4- Tâches connexes - Apporter le support de façon ad hoc aux employés de son équipe de travail; - Produire divers rapports statistiques à la demande de son chef d'équipe; - Effectuer diverses vérifications à la demande de son chef d'équipe; - Valider des procédures	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?

Le titulaire est autonome dans l'analyse et la prise de décision de l'action à entreprendre dans les différentes tâches de son traitement administratif en respectant les procédures.

La personne titulaire de l'emploi doit prioriser les activités à exécuter en tenant compte des délais de traitement et des priorités établies par la direction.

Le titulaire doit faire preuve de jugement puisque parfois, les situations rencontrées présentent des particularités qui ne sont pas encadrées par des procédures.

Pour les cas plus complexes, la personne titulaire de l'emploi se réfère à son chef d'équipe.

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 prestation de travail de la personne titulaire de l'emploi est directement liée à l'atteinte des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens* et du suivi des objectifs sectoriels de la Directions des prestations. Ainsi, elle doit s'assurer que le traitement de ses tâches soit effectué conformément aux procédures établies afin de garantir la qualité et l'exactitude de son travail qui peut avoir un impact potentiel sur les bénéficiaires et/ou administrateurs.

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

Supérieur immédiat

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.

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.

La communication est une partie intrinsèque de toutes les tâches du titulaire. Il doit avoir une grande facilité à communiquer verbalement afin d'établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir l'information ou fournir les explications relatives aux traitements qu'il doit effectuer. Il assure des contacts avec les services internes.

Avec la clientèle

La capacité de bien communiquer est essentielle. Le titulaire de l'emploi doit offrir l'information la plus juste, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins du demandeur. Dans ses échanges avec la clientèle, il doit s'assurer de la bonne compréhension de ses propos afin d'être en mesure d'aller chercher l'information nécessaire à la poursuite du dossier.

À l'intérieur:

Il communique avec son chef d'équipe des problématiques rencontrées afin d'orienter la prise de décision. Le tout doit se faire avec discrétion afin de respecter le caractère confidentiel des informations obtenues ou divulguées.

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.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder un esprit d'analyse et un intérêt marqué pour la recherche d'information et de données pour prendre position sur l'importance et la validité des informations recueillies. Elle doit faire des liens entre les informations du client et celles détenues par la Régie.

Dans le cadre de ses fonctions, la personne titulaire doit s'adapter aux diverses modifications dans les façons de faire et au besoin, suggérer des améliorations à ces façons de faire.

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.

La personne titulaire doit connaître le fonctionnement d'un ordinateur et des logiciels qu'elle doit utiliser : pensions, lettre modèle, imagerie Workflow, courrier électronique, etc.

Elle doit avoir une bonne connaissance des différentes fonctions des fichiers : inscription des clientèles, registre des cotisants, historique des interventions.

Elle doit posséder un français parlé et écrit de qualité afin d'être en mesure de discuter et d'échanger avec la clientèle interne et externe.

Elle doit avoir le sens du service à la clientèle et de la courtoisie.

Elle doit posséder une facilité à s'adapter aux changements continuels au niveau des outils de travail.

Elle doit posséder une connaissance de base des différents documents légaux (procuration, mandat d'inaptitude, etc).

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 de la Loi sur le Régime de rentes du Québec, des pratiques ainsi que des procédures opérationnelles;

Excellente connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des échanges de renseignements avec les différents intervenants afin d'assurer une conformité à ces lois dans la manipulation de renseignements de nature personnelle et un respect des politiques relatives à l'échange d'information avec des tiers;

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Secondaire V

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

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

La personne titulaire du poste doit participer à une formation et à un entraînement sur les tâches administratives donnée par ses pairs et s'échelonnant sur environ 3 mois.

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.

L'analyse d'un dossier nécessite une bonne dose d'attention et de concentration puisque la personne titulaire de l'emploi travaille toujours à l'écran, doit consulter plusieurs panoramas et faire les liens entre toutes ces informations; elle doit statuer en fonction des documents reçus et ceux présents au dossier.

Lors de modifications au dossier, elle doit être attentive à inscrire l'information exacte puisque celle-ci aura un impact sur la poursuite du dossier.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le principal outil de travail du titulaire de ce poste est un ordinateur personnel (PC) - il y travaille constamment car cet outil constitue la seule façon pour consulter, analyser, traiter et inscrire une décision dans un dossier. Il utilise les logiciels suivants : Pensions, Workflow, RDC, FIC, RPC, il utilise le système lettres-modèles, historique des interventions. Tous disponibles sur son poste de travail. Utilisation quotidienne d'une imprimante et d'un télécopieur. Occasionnellement, utilisation d'une calculatrice. Il consulte sur support informatique l'aide opérationnelle.

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

Comme le titulaire de ce poste doit constamment utiliser le clavier, il doit posséder une dextérité manuelle et une forme physique lui permettant de rester assis durant de longues périodes. Ce travail exige une bonne acuité visuelle car il nécessite la consultation continue de l'écran. Il doit s'adapter aux contraintes de travail à un poste informatique et adopter un comportement préventif en santé du travail. Occasionnellement, le titulaire aura à transporter des boîtes (environ 10 kg).

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.

Mandat :

La Direction des prestations a pour mission de payer à chaque cotisant et à ses ayants droit la prestation à laquelle il a droit, à l'endroit de son choix et veiller à ce que chacun reçoive le montant qui lui est dû compte tenu des dispositions de la loi.

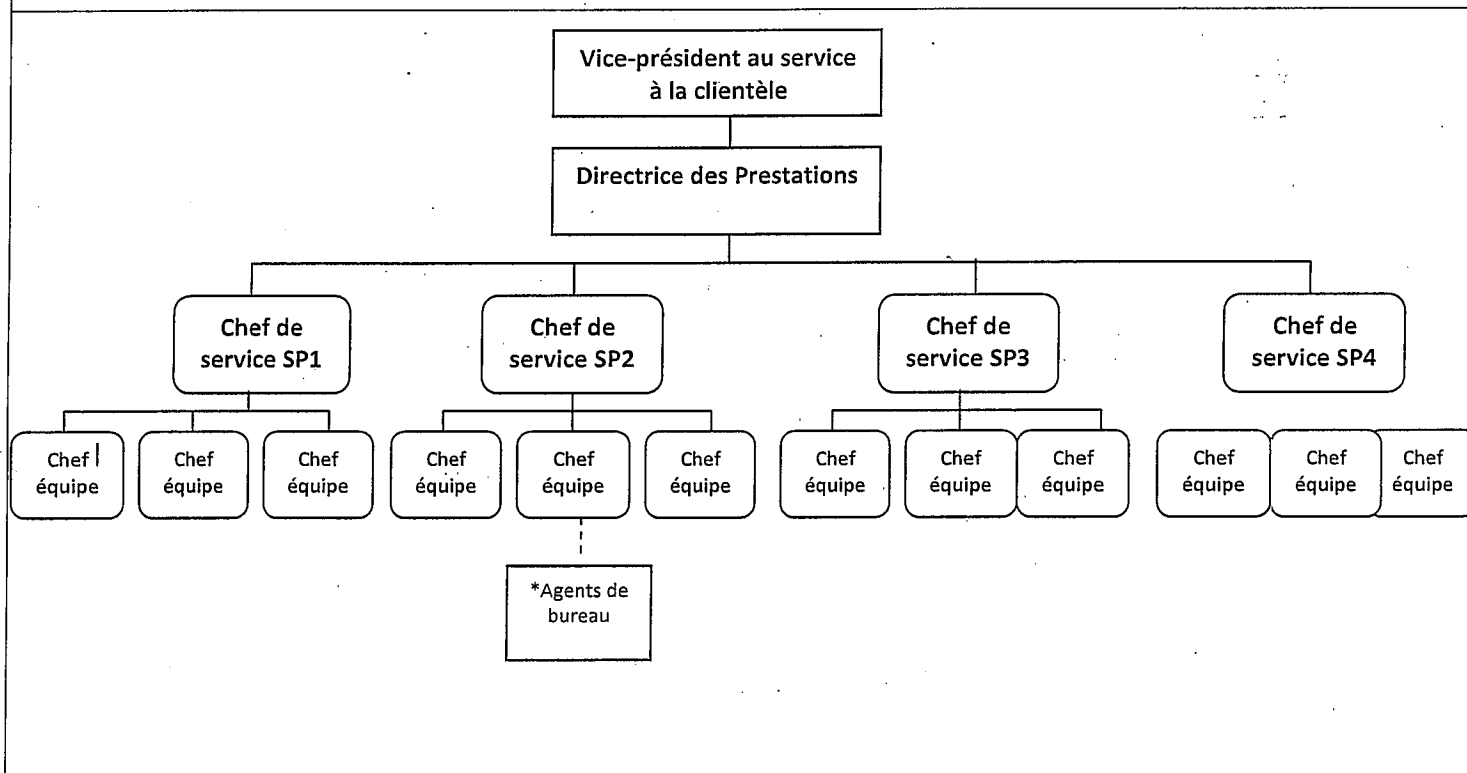
Contexte organisationnel :

Les services des prestations ont un mandat de répondre aux besoins d'une clientèle en constante augmentation avec un nombre d'effectifs stables. Ils ont une structure de travail matricielle :

- Chaque chef de service est responsable d'une ligne de traitement (retraite, survie, invalidité, suivi);
- Chaque chef de service a la responsabilité de gérer la qualité des traitements des employés de sa ligne de traitement dans plus d'un service;
- Chaque chef de service a sous sa responsabilité des employés effectuant des traitements particuliers (agents spécialistes et techniciens);
- Chaque chef d'équipe maîtrise plus d'un type de traitement afin d'être en mesure de superviser des employés effectuant différents types de traitement;
- L'orientation visée par la Direction est d'assurer une flexibilité des équipes par la polyvalence des employés afin d'être en mesure de répondre aux besoins de la clientèle et aux attentes de la Déclaration de services;

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	Nom MARIO Bernatchez	Signature <i>Mario Bernatchez</i>	Date 2012-12-06
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom CHRISTINE LEBEL	Signature <i>Christine Lebel</i>	Date 2012-12-06

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>Agent du bureau, classe nominale</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>L. Mercier</i>	Date 2012-12-07
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
2013-02-15

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 264-10	Titre de la classe d'emplois
Direction générale Vice-présidence au service à la clientèle	Titre de l'emploi actuel Technicien en vérification des traitements	
Direction Direction des cotisations et des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre V	
Service Service des prestations 4	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier, bureau 210 Québec, QC G1V 4T3	
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.

La Direction des cotisations et des prestations est la propriétaire des processus « Gérer les prestations RRQ » et « Gérer les ententes internationales en matière de sécurité sociale ». Son premier devoir est de s'assurer que les cotisants connaissent leurs droits et les exercent au moment opportun et que les décisions prises sont équitables pour tous. Elle doit déterminer l'admissibilité aux rentes de retraite, de survie et d'invalidité, en assurer le suivi et le maintien, attribuer, payer et renseigner la clientèle. Elle travaille en étroite collaboration avec différents partenaires (DEC, Revenu Québec, RPC, SAAQ, CSST, MESS). Elle est imputable auprès des citoyens, du Bureau du président et des vice-présidents ainsi qu'auprès du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, de la SAAQ, des assureurs et du RPC, de toute action réalisée par les membres de sa ligne d'affaire.

Sous la direction immédiate du chef de service, le titulaire de l'emploi agit à titre d'expert de contenu dans plusieurs lignes de traitements. Il est appelé à vérifier la qualité des traitements des agents de rentes et agents de rentes spécialistes et à jouer un rôle de coach auprès de certains d'entre eux. Il collabore à la validation et à l'évolution des procédures en proposant des modifications visant à simplifier et à clarifier les façons de faire. Enfin, il supporte les chefs d'équipe dans leurs fonctions, notamment en effectuant du coaching auprès des agents de rentes et agents de rentes spécialistes. Afin de maintenir son expertise de contenu, il contribue régulièrement à l'ensemble des traitements d'attribution et de suivi. Il applique le règlement, les pratiques opérationnelles et les procédures en regard de la Loi sur le régime de rentes du Québec.

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	%

Tâche 1	Conformité - Vérification de l'intégrité des traitements Vérification de traitements à risque et évolution des procédures Afin de s'assurer de la qualité et de l'équité du traitement des demandes selon les procédures en vigueur et dans le respect des engagements de l'organisation en matière de service à la clientèle, le titulaire de l'emploi est appelé à vérifier la qualité du travail exécuté par les agents de rentes nominaux et spécialistes. Il agit à titre d'expert de contenu dans plusieurs lignes de traitement. Pour ce faire, le titulaire de l'emploi doit : • Effectuer la vérification périodique d'un traitement identifié à risque dans un exercice d'assurance qualité en analysant de façon exhaustive le traitement effectué dans les dossiers; • Effectuer selon le cas la correction des erreurs administratives ou touchant le service à la clientèle et transmettre périodiquement le constat global au chef d'équipe pour qu'il détermine les actions à prendre en regard des types d'erreurs commises (rencontre des chefs d'équipe, identification des besoins en formation ou rafraîchissement, coaching individuel, etc.); • Transmettre au gestionnaire les erreurs à incidence financière afin que celles-ci transitent vers les CÉ des agents concernés pour que ces derniers effectuent les corrections appropriées; • Documenter l'historique des interventions sur les vérifications effectuées; • Tenir à jour un fichier des données en lien avec les résultats de contrôle, compléter les grilles de vérification et les transmettre au gestionnaire; • Documenter les non-conformités détectées lors de la vérification des cibles dans le but de recommander de nouvelles cibles de vérification; • Faire évoluer les procédures en collaboration avec le gestionnaire et ce, en signifiant les incohérences dans ces procédures et en proposant des modifications pour les simplifier et les clarifier. Vérification des nouveaux agents de rente ou des agents de rentes réguliers Le titulaire apporte son support aux agents spécialistes des différentes lignes de traitement. Pour ce faire, il aura à analyser de façon ponctuelle les traitements effectués en 1^{ère} instance sur les dossiers des nouveaux agents ou d'agents réguliers dans les différentes lignes de traitement afin d'en contrôler l'intégrité et de supporter les agents dans l'appropriation de l'aide et des pratiques opérationnelles. Pour ce faire le titulaire doit : • Vérifier tous les dossiers traités par les nouveaux agents (durant 1 mois au retour de formation et ensuite pour une période fixée par la gestion en fonction des résultats du contrôle de qualité); • Effectuer la vérification de la qualité du travail exécuté par des nouveaux agents de rente ou des agents réguliers par une sélection aléatoire de dossiers échantillonnés sur une période donnée; • Pour les dossiers en cours de traitement : vérifier les dossiers, transférer les dossiers en erreur au chef d'équipe de l'agent concerné, consigner les erreurs par catégorie, compiler et transmettre un rapport sur l'ensemble des dossiers vérifiés au responsable de la compilation des données ou au gestionnaire; • Pour les dossiers dont le traitement est terminé, vérifier les dossiers, consigner les erreurs par catégorie et transmettre un rapport sur l'ensemble des dossiers vérifiés au responsable de la compilation des données ou au gestionnaire; • Assister et/ou superviser un nouvel employé dans l'entraînement à la tâche à la demande du chef d'équipe; • Offrir temporairement un soutien plus personnalisé selon les individus en collaborant avec les chefs d'équipe. Afin de maintenir son expertise et ses connaissances à jour, contribuer au traitement et/ou au suivi des demandes confiées aux agents de rentes réguliers ou spécialistes Attribution de rentes selon la ligne de traitement • Vérifier l'identité du cotisant et du requérant en fonction des informations reçues et celles détenues par la Régie; • Vérifier la cohérence des informations et des documents fournis afin d'en évaluer la pertinence, la validité et l'authenticité selon les lois, règlements et procédures en vigueur; • Recueillir au besoin l'information manquante; • Statuer sur l'admissibilité du requérant; • Mettre en paiement la rente ou la refuser; • Informer le client par lettre; • Documenter toutes les interventions dans le système. Et/ou Suivi des prestations • Effectuer le suivi légal, monétaire et administratif de tous les dossiers après la mise en paiement; • Assurer le maintien de l'admissibilité des bénéficiaires; • Assurer le traitement des rejets du système qui arrivent en 2^e ligne; • Supporter les agents en attribution de rentes; • Répondre de façon particulière et prioritaire aux demandes d'information et aux recommandations en provenance du bureau du commissaire aux services. Le technicien peut se voir confier d'autres tâches connexes en fonction de l'évolution des processus et des besoins organisationnels.	60% 15% 20% 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?

La personne titulaire de l'emploi doit décider de la priorité des activités à exécuter en tenant compte des délais de traitement, des priorités établies par la direction et de l'organisation du travail mise en place.

Les activités à réaliser sont encadrées par des procédures de travail et des pratiques opérationnelles, en conformité avec les lois et règlements qui régissent l'admissibilité au paiement d'une prestation. Le titulaire doit cependant faire preuve de jugement puisqu'il rencontre régulièrement des situations qui ne sont pas encadrées par des procédures.

Le titulaire doit examiner, interpréter et déterminer les actions à prendre pour chacun des dossiers.

Pour les cas plus complexes, la personne titulaire de l'emploi en discute avec le gestionnaire.

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 prestation de travail de la personne titulaire de l'emploi est directement liée à l'atteinte des objectifs de rendement et de qualité du service à la clientèle de l'ensemble du personnel de la direction. Ainsi, elle doit s'assurer que le traitement des dossiers soit effectué conformément aux procédures établies afin de garantir la qualité et l'exactitude des décisions rendues, des communications aux bénéficiaires (et/ou au conjoint et/ou aux administrateurs) et des paiements aux bénéficiaires.

Elle doit assurer un bon niveau de productivité permettant d'atteindre les objectifs des différents mandats qui lui sont confiés. Les décisions rendues par le titulaire ont des impacts importants sur les prestations versées et sur l'admissibilité. Chaque dossier vérifié comporte ses particularités. La personne titulaire de l'emploi doit prendre en compte tous les éléments d'informations qu'elle a pu obtenir afin de prendre la meilleure décision. Une mauvaise analyse peut causer un préjudice aux bénéficiaires.

Le titulaire de l'emploi doit faire preuve de minutie et d'attention dans la production des rapports qu'il transmet au chef de service, car ils seront analysés et ils permettront de trouver différentes pistes d'amélioration.

Si, lors du traitement des dossiers, le titulaire détecte des lacunes, il propose des modifications aux procédures de travail, aux pratiques opérationnelles, à la loi et aux règlements ainsi qu'au système informatique.

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

Supérieur immédiat

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.

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.

La personne titulaire de ce poste doit avoir une grande facilité à communiquer verbalement afin d'établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir de l'information, fournir les explications relatives aux différents mandats sous sa responsabilité ainsi qu'aux impacts sur le montant de la prestation (programmes sociaux fédéral et provincial, bénéficiaires du MESS, de la SAAQ, etc).

Dans les communications écrites, elle doit avoir le souci de transmettre des informations justes, précises et de qualité à la clientèle.

Clientèle particulière et diverse

La capacité de bien communiquer est essentielle. La capacité de faire preuve d'écoute l'est tout autant. La personne titulaire de l'emploi doit offrir l'information la plus juste, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins du demandeur. Dans ses échanges avec la clientèle, elle doit s'assurer de la bonne compréhension de ses propos et le faire avec tact, diplomatie et respect. La clientèle peut réagir de façon insécure et rébarbative aux demandes d'information et aux explications données. La titulaire doit établir un lien de confiance avec la clientèle pour recueillir les informations nécessaires au traitement.

En relation avec le traitement de ses dossiers:

Elle communique avec le bénéficiaire, son mandataire, son administrateur ou un autre intervenant pour expliquer la raison de la modification au dossier et fournir ou obtenir de l'information pertinente au traitement et à la prise de décision.

L'orientation de la Régie favorise les communications par téléphone, par conséquent lorsque la titulaire ne peut rejoindre le bénéficiaire par téléphone, elle communique par écrit. Il arrive fréquemment que la personne titulaire de l'emploi ait à transiger avec une clientèle variée (âgée, difficile, insécure, inapte, administrateur ou mandataire, institutions de santé, etc). Elle doit être patiente et expliquer plusieurs fois les raisons de l'appel.

À l'interne:

Elle informe le gestionnaire des erreurs détectées dans les dossiers vérifiés. Elle agit à titre de personne ressource auprès de ses collègues, des chefs d'équipe et des chefs de service.

Dans ses tâches, elle a accès à des données sensibles et confidentielles sur les résultats des vérifications effectuées par l'équipe. Par conséquent, elle doit faire preuve de discrétion, de tact, de diplomatie et de respect à l'égard de ces informations.

La personne titulaire communique régulièrement avec le gestionnaire en matière du traitement des listes, pour discuter des cas plus complexes ou clarifier des procédures.

À l'externe

Elle agit comme agent de liaison pour différents partenaires selon les besoins (MESS, Curateur public, etc.).

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.

La personne titulaire de l'emploi doit posséder un esprit d'analyse développé et un intérêt marqué pour la recherche d'information et de données pour faire une bonne synthèse de l'historique d'un dossier et prendre position sur l'importance et la validité des informations recueillies.

Dans un souci d'assurance qualité et d'uniformité de traitement, elle doit faire preuve de jugement dans l'analyse des non-conformités détectées.

Chaque dossier est unique et requiert une attention particulière. Ainsi, le titulaire de l'emploi est appelé à collaborer à la personnalisation de certaines communications (lettres spécifiques à chaque mandat, lettres manuelles et avis) selon la situation.

Bien que le travail soit encadré par une Loi, des normes, des procédures et des pratiques opérationnelles, elle doit faire preuve de jugement dans l'appréciation et l'application des procédures et pratiques afin de statuer lors de situations nébuleuses et non prévues dans ces procédures.

Aussi, elle doit faire preuve de souplesse et s'adapter facilement aux procédures à utiliser selon les mandats.

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.

La personne titulaire doit connaître le fonctionnement d'un ordinateur et des logiciels qu'elle doit utiliser : pensions, lettre modèle, imagerie Workflow, courrier électronique, Excel, Word, GiD, etc.

Elle doit avoir une excellente connaissance des différentes fonctions des fichiers : inscription des clientèles, registre des cotisants, historique des interventions, différents panoramas de calcul, etc

Elle doit avoir de la facilité à travailler avec des listes informatisées.

Elle doit connaître le fonctionnement du système informatique de façon à anticiper les actions qu'elle posera, ceci dans le but de renseigner adéquatement la clientèle.

Elle doit avoir une excellente connaissance du système des allocations familiales pour les recherches et la validation d'une période d'allocations familiales.

Elle doit posséder un français de qualité.

La connaissance de l'anglais est un atout.

Elle doit avoir le sens du service à la clientèle et de la courtoisie.

Elle doit posséder une facilité à s'adapter aux changements continuels tant au niveau de la loi, des règlements, des procédures qu'au niveau des outils de travail et des changements de mandats.

Elle doit avoir l'habilité nécessaire à l'analyse de dossiers traités sous d'anciennes lois.

Elle doit avoir le sens des relations humaines compte tenu de ses rapports avec la clientèle.

Elle doit faire preuve d'ouverture d'esprit, démontrer de la souplesse et une capacité d'adaptation au changement.

Elle a la responsabilité de maintenir à jour ses compétences dans son champ d'activité.

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.

Excellente connaissance de la Loi sur le Régime de rentes du Québec et ses nombreux amendements, des pratiques ainsi que des procédures opérationnelles;

La personne titulaire du poste doit s'approprier les modifications antérieures de la Loi dans le but de les appliquer aux dossiers à traiter qui couvrent des périodes passées.

Excellente connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des échanges de renseignements avec les différents intervenants afin d'assurer une conformité à ces lois dans la manipulation de renseignements de nature personnelle et un respect des politiques relatives à l'échange d'information avec des tiers;

Connaissance des procédures et pratiques opérationnelles de la Régie qui touchent les dossiers comportant des interactions avec le MESS, la CSST, la SAAQ;

Connaissance des procédures et pratiques opérationnelles de la Régie qui touchent les dossiers ayant un lien avec le RPC en fonction des mandats de l'équipe de l'intégrité des paiements (formulaires, échanges informatiques, etc.)

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

DEC en administration.

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

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

Dès son embauche, la personne titulaire de ce poste doit avoir acquis des connaissances préalables dans plusieurs traitements de rentes. Par la suite, elle doit participer à diverses activités de formation et d'entraînement à la tâche spécifiques aux attributions de son équipe de travail.

En cours d'emploi, la personne titulaire du poste est appelée à participer à différentes sessions de formation ou de rafraîchissement sur des traitements spécifiques.

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.

L'analyse d'un dossier nécessite une bonne dose d'attention et un effort de concentration puisque le technicien qui travaille toujours à l'écran doit consulter plusieurs panoramas, l'historique des interventions, le formulaire de demande et faire le lien entre toutes ces informations; il doit valider en fonction des documents reçus et ceux présents au dossier.

Lors de modifications au dossier ou au système pension, il doit être attentif à inscrire l'information exacte puisque celle-ci aura un impact sur l'admissibilité et sur les montants à verser ou à recouvrer.

Lors de la vérification des dossiers, il doit être concis et précis dans la description des erreurs détectées en vue d'assurer un suivi de qualité auprès du gestionnaire.

Le titulaire doit constamment se préoccuper d'une foule de détails administratifs et légaux non supportés par le système informatique et qui ont des conséquences sur l'exactitude de l'information à inscrire au dossier et à communiquer au client. Il doit rester concentré lors de ses échanges avec la clientèle, car ils peuvent comporter des informations importantes pour la suite de la vérification ou du traitement en cours.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le principal outil de travail du titulaire de ce poste est un ordinateur personnel (PC) – il y travaille constamment car cet outil constitue la seule façon pour consulter, analyser, traiter et inscrire une décision dans un dossier. Il peut cependant avoir à commander un dossier physique. Il utilise les logiciels suivants : Pensions, RDC, FIC, système actuel des prestations familiales, la GID. Il utilise les lettres-modèles du système, historique des interventions *ainsi que le service de courrier Internet de la Régie*. Tous sont disponibles sur son poste de travail.

Utilisation quotidienne d'une imprimante et d'une calculatrice et occasionnellement d'un télécopieur.

Il consulte les procédures particulières aux mandats.

Il consulte régulièrement les moteurs de recherche sur Internet (Canada 411, Google, etc).

Il doit faire des liens entre les interrelations et les systèmes informatiques.

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

Comme le titulaire de ce poste doit constamment utiliser le clavier, il doit posséder une dextérité manuelle et une forme physique lui permettant de rester assis durant de longues périodes. Ce travail exige une bonne acuité visuelle car il nécessite la consultation continue de l'écran. Il doit s'adapter aux contraintes de travail à un poste informatique et adopter un comportement préventif en santé au travail.

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.

Mandat :

La Direction des cotisations et des prestations a pour mission de payer à chaque cotisant et à ses ayants droit la prestation à laquelle il a droit, à l'endroit de son choix et veiller à ce que chacun reçoive le montant qui lui est dû compte tenu des dispositions de la loi.

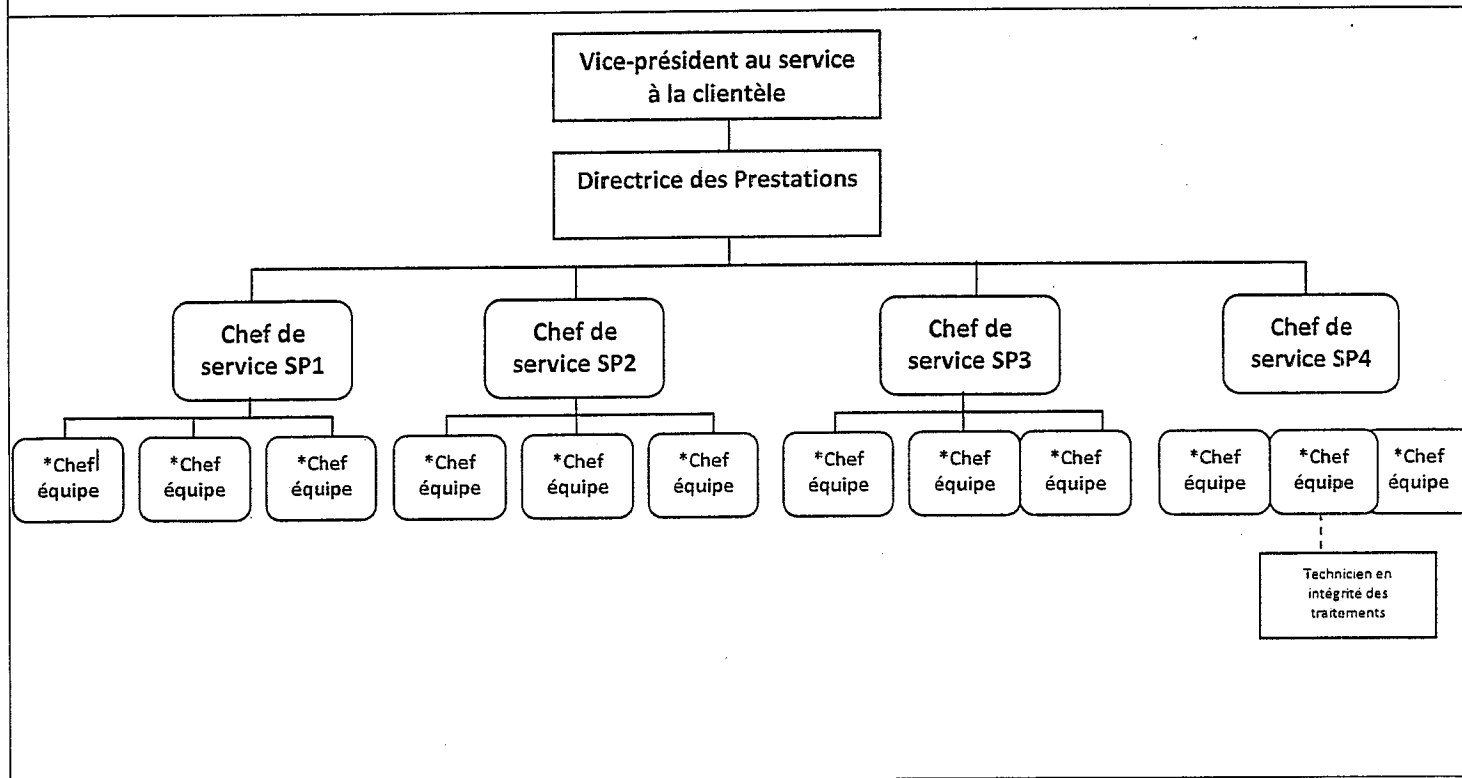
Contexte organisationnel :

Les services des prestations ont un mandat de répondre aux besoins d'une clientèle en constante augmentation avec un nombre d'effectifs stables. Ils ont une structure de travail matricielle :

- Chaque chef de service est responsable d'une ligne de traitement (retraite, survie, invalidité, suivi);
- Chaque chef de service a la responsabilité de gérer la qualité de traitement des employés de sa ligne de traitement dans plus d'un service;
- Chaque chef de service a sous sa responsabilité des employés effectuant des traitements particuliers (agents spécialistes et techniciens);
- Chaque chef d'équipe maîtrise plus d'un type de traitement afin d'être en mesure de superviser des employés effectuant différents types de traitement;
- L'orientation visée par la Direction est d'assurer une flexibilité des équipes par la polyvalence des employés afin d'être en mesure de répondre aux besoins de la clientèle et aux attentes de la Déclaration de services;

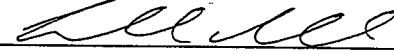
6.2. ORGANIGRAMME

éproduire 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	Nom Danielle LaFrenière	Signature 	Date 2013-02-15
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom CHRISTINE LEBEL	Signature 	Date 2013-02-15

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau Tech. en administration	
Conseillère ou conseiller spécialisé Carol Jaffe	Date 13-03-12
Responsable ministériel	Date

8.2. MISE À JOUR

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

RÉVISION DE LA CLASSIFICATION ET DE SES RÈGLES DE GESTION

DESCRIPTION D'EMPLOI

Codification 208

Date :

I. IDENTIFICATION DE L'EMPLOI

1. DONNÉES NOMINATIVES

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 208-10	Titre de la classe d'emplois
Vice-Présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Agent de rentes <i>divorce et partage</i>	
Direction des cotisations et des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre intermédiaire VII	
Service aux cotisants	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail Ste- Foy, Québec	
Section	53441(1587) 98023(1962) 37540(1957)	

2. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

VEUILLEZ REMPLIR L'ANNEXE I CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET SITUEZ L'EMPLOI DANS SON ORGANISATION.

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

3. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donnez un aperçu général des attributions de l'emploi et justifiez leur raison d'être.

Dans le cadre de la Loi sur le régime de rentes du Québec, le titulaire doit appliquer les dispositions relatives au partage des revenus de travail inscrits au nom de chacun des ex-conjoints. Il effectue des simulations des effets du partage et conseille les ex-conjoints pour qu'ils puissent prendre une décision éclairée. Comme les rentes versées sont fonction des cotisations, il doit donner suite aux demandes d'informations ou de corrections des cotisants et traiter toutes situations incohérentes ou anormales signalées par les systèmes informatiques. Le titulaire doit également tenter d'associer à un client des cotisations non-identifiées.

4. DESCRIPTION DES ATTRIBUTIONS

Décrivez en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer pour chaque attribution, le quoi, le comment, le pourquoi. Utilisez des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.

No	ATTRIBUTIONS	%
	Application des dispositions relatives au partage : Lors d'un divorce, d'une séparation légale ou d'une annulation civile de mariage, la loi prévoit le partage des revenus de travail sur lesquels des cotisations ont été versées au Régime de rentes entre chacun des ex-conjoints à moins que ceux-ci y aient renoncé expressément. Le titulaire de cet emploi : - Prend connaissance de toutes les dispositions contenues dans les jugements de divorce, de séparation légale ou d'annulation de mariage reçus du ministère de la Justice, du Régime de pensions du Canada (RPC) ou des ex-conjoints et identifie celles concernant le partage de revenus de travail entre les ex-conjoints. - Interprète les dispositions relatives au partage et détermine selon les prescriptions de la Loi s'il y a un partage à exécuter ou s'il y a une renonciation.	

No	ATTRIBUTIONS	%
	- Sil y a lieu, obtient du district judiciaire les pièces manquantes, le projet d'accord ou les conventions sur les mesures accessoires. - S'assure que les recherches de l'identité de chacun des ex-conjoints sont conformes à leur NAS respectif. - Vérifie l'implication du Régime de pensions du Canada au niveau des gains inscrits pour l'un ou l'autre des deux ex-conjoints et s'assure de l'application des dispositions législatives, qui peuvent différer de celles relatives au RRQ. - Au besoin communique par écrit avec les ex-conjoints, pour obtenir certains renseignements absents nécessaires au traitement du dossier, comme par exemple la date de fin de cohabitation, de reprise de vie commune, etc. - À la lumière de l'interprétation qu'il fait des dispositions relatives au partage, détermine les dates de début et de fin de la période du partage. - Procède à l'inscription du partage dans les systèmes informatiques et décide si la situation permet l'envoi d'un avis automatique comportant les bonnes informations. Sinon, détermine les informations à transmettre aux 2 clients et choisit la lettre-modèle appropriée. - S'assure de transmettre au RPC les renseignements et documents opportuns le cas échéant. <u>Simulations des effets du partage :</u> Afin que les ex-conjoints puissent prendre une décision éclairée au sujet du partage ou non des revenus de travail inscrit au régime de rentes, il leur est possible de demander des simulations des effets du partage. Pour ce faire, le titulaire : - Reçoit les demandes de simulation des avocats, notaires, médiateurs et/ou cotisants. - Vérifie la pertinence et l'exactitude des informations fournies et communique avec les intervenants concernés au besoin. - Analyse la demande afin de déterminer les informations à produire en fonction des périodes spécifiées et des autorisations des parties concernées et ce, dans le respect de la Loi d'accès. - Saisit les informations au système informatique et fait produire les documents demandés. <u>Courrier partage :</u> De la correspondance est reçue soit des ex-conjoints ou de leurs représentants ou du RPC. Il peut s'agir de demandes de renseignements ou de modifications, accompagnées ou non d'un document légal (ex. : un acte notarié pour une renonciation, une requête en modification des mesures accessoires, une requête en rétractation de jugement, un jugement porté en appel, un désistement de jugement, etc.). Le titulaire : - Identifie la raison de la correspondance pour déterminer les actions à prendre. - Vérifie la validité des documents reçus (ex. : délais échus, enregistrement du document légal, etc.). - Si nécessaire, obtient les informations manquantes (par écrit ou par téléphone) auprès des ex-conjoints ou de leur représentant ou en consultant le dossier « papier ». - Consulte les systèmes informatiques (RRQ et RPC), exécute parfois des simulations pour bien informer sur l'impact des modifications et effectue les corrections si nécessaires. - Informe les clients de la décision prise ou leur fournit les informations demandées, ce qui requiert parfois la rédaction de lettres manuscrites personnalisées. <u>Références relatives au partage :</u> Des références sont signalées par les systèmes informatiques lors d'incohérence, d'anomalies, d'exception ou parce qu'un suivi doit être effectué. Le titulaire : - Identifie la source de la référence. • <i>Pour un dossier qui a été transmis au RPC pour que cet organisme exécute le partage de leurs gains :</i> - Vérifie dans le système du RPC si celui-ci a rendu sa décision. - Inscrit dans le système les données RPC et analyse les impacts de cette décision sur les clients de la RRQ. Détermine les actions à prendre et expédie les communications appropriées aux clients. • <i>Pour une inscription ou une modification aux gains RPC :</i> - Analyse l'impact de l'inscription ou de la modification des gains affectant la période de partage RRQ. - Détermine si le dossier doit être transféré au RPC, leur achemine les informations requises s'il y a lieu et en avise les clients par écrit. • <i>Pour une inscription de gains RRQ ou RPC alors que le partage avait été refusé pour absence de gains :</i> - Détermine si les nouvelles données permettent d'effectuer le partage. Si oui, modifie les données aux systèmes informatiques pour inscrire le partage, transfère s'il y a lieu le dossier au RPC et avise les clients de la nouvelle décision.	

No	ATTRIBUTIONS	%
	<u>Liste de rejets relatives au partage :</u> Il s'agit de relevés de participation qui ne peuvent être émis par les systèmes informatiques parce que le RPC n'a pas rendu encore sa décision relative aux partages : - Détermine la nature du rejet. - Si le dossier a été faussement identifié RPC : émet un relevé de participation interactivement. - Si le RPC n'a pas encore rendu sa décision relative au partage : - Vérifie l'état de situation du dossier dans les systèmes RPC. - Si la décision est rendue, exécute le même traitement que pour une référence et émet le relevé; sinon demande par télécopieur au RPC de traiter le dossier en urgence. - Par contre, si un délai de réponse est requis par le RPC, en avise le cotisant par lettre en joignant un relevé temporaire. Tenue du Registre des cotisants : Le Régime de rentes compte annuellement 3 500 000 cotisants actifs (plus de 7M depuis le début du Régime), les rentes versées sont fonction des cotisations enregistrées pour chacun de ceux-ci. L'intégrité et l'intégralité du registre des cotisants sont essentielles pour garantir aux cotisants que le moment venu, ils recevront les sommes auxquelles ils ont droit. <u>Courrier gains :</u> Des demandes (d'information et/ou de correction) sont reçues par courrier en ce qui a trait au Registre des cotisants, soit directement d'un cotisant, de son représentant (ex. : comptables), d'un autre service de la Régie, d'un autre organisme (MRQ, RPC, MSS). - Si la demande provient d'un représentant ou d'un autre organisme, le titulaire s'assure du respect de la Loi d'accès, compte tenu des renseignements fiscaux que nous détenons. - Consulte le dossier informatique (RRQ, RPC, MRQ) et si nécessaire, le dossier « papier » pour bien comprendre la situation du client (ex. : réception d'un relevé à la suite d'une correction à ses gains). - Si nécessaire, communique avec le client pour bien saisir la nature de sa demande. • <u>Pour les demandes d'information :</u> - Comme la Régie favorise une communication verbale avec ses clients pour fournir de l'information, tente de communiquer par téléphone avec le client ou son représentant. Sinon, détermine s'il existe une lettre-modèle qui couvre adéquatement la ou les situations à expliquer; quelques situations nécessitent la rédaction d'une lettre manuscrite (ex. : explication sur plusieurs points). • <u>Pour les demandes de correction :</u> - S'assure que la demande de correction doit bien être traitée par la Régie sinon, l'achemine à l'organisme concerné (ex. : RPC) et en avise le client. - Si la demande est accompagnée de preuves (ex. : relevé 1), authentifie leur validité en fonction des pratiques et normes en vigueur. - Analyse le dossier du client, son profil de gains (autonome/salarié; RRQ/RPC), les employeurs des années antérieures et postérieures, les années manquantes, la possibilité que les données soient inscrites comme non-identifiées ou l'utilisation de plusieurs NAS ou du NAS du conjoint. - À la lumière de son analyse et de la validité des preuves fournies, décide d'effectuer la correction demandée ou d'obtenir de l'information additionnelle auprès du client, de son employeur, du MRQ ou du RPC. - Sur réception des renseignements ou documents demandés, vérifie la cohérence des informations reçues et au besoin, requestionne leur bien-fondé. - S'il décide de donner suite entièrement aux demandes de correction, fait les inscriptions nécessaires aux systèmes informatiques et informe le client de la décision. - S'il décide de donner suite partiellement ou de ne pas donner suite, informe le client de la décision, avec raisons à l'appui en s'assurant de couvrir tous les aspects de la demande et l'informe également de son droit à la révision soit par téléphone et/ou lettre-modèle ou manuscrite; s'il s'agit d'un bénéficiaire, doit aussi donner l'impact sur le montant de la rente. <u>Demandes relatives aux employeurs :</u> - Donne suite aux demandes en provenance de la CSST et des cotisants eux-mêmes qui désirent connaître le nom de leurs employeurs des années antérieures. - Consulte les divers systèmes informatiques et fournit les renseignements demandés par écrit (apporte une attention particulière au respect de l'entente d'échange de renseignements avec la CSST).	

No	ATTRIBUTIONS
	<u>Références relatives aux gains :</u> Des références sont signalées par les systèmes informatiques lors d'incohérence, d'anomalies ou de cas d'exception à la suite de la réception, via les échanges informatiques, de données en provenance du MRQ et du RPC. - Identifie la raison de la référence. • <i>Pour des gains inscrits après le décès d'un cotisant :</i> - Analyse le profil de gains et détermine s'il doit contacter les membres de la famille, l'employeur et/ou le MRQ/RPC pour attribuer les gains à la bonne personne. • <i>Présence d'une correction faite par la RRQ (administrative ou informatique) pour une année d'imposition et qu'une nouvelle donnée est transmise par le MRQ :</i> - S'assure que la nouvelle donnée concerne bien le client identifié par le système. En tenant compte de toutes les données inscrites au compte du cotisant, il analyse l'impact des nouvelles données et établit le montant que le système informatique devra considérer et en fait la saisie. • <i>Lorsque la nouvelle inscription remet en question l'information déjà inscrite au compte d'un cotisant :</i> - Détermine les actions à prendre, communique avec le MRQ si nécessaire et modifie les informations au système informatique en conséquence. <u>Cotisations non identifiées :</u> Pour les inscriptions de gains et cotisations qui n'ont pu être associées à un client parce que l'information transmise par le MRQ est incomplète ou invalide, à partir de listes produites par les systèmes informatiques : - Commande, via les systèmes informatiques, une communication écrite avec les employeurs encore en opération. - Analyse les relevés 1 émis par un employeur pour tenter de les associer à un cotisant. - Corrige les informations erronées dans le but d'inscrire les cotisations au compte du bon cotisant. - À la suite de ce pré-traitement, communique par écrit avec l'employeur visé pour essayer de recueillir les informations manquantes. - Analyse les informations retournées de l'employeur par téléphone ou par courrier, identifie le cotisant visé et décide d'inscrire ou non les cotisations au compte du bon cotisant. <u>Demandes acheminées par des employés des autres services (partage et gains) :</u> Il peut s'agir d'employés d'un autre service qui ont besoin d'explications, d'informations ou d'un traitement relatif au domaine du partage ou des gains nécessaires au traitement d'une demande de prestations. Par ailleurs, lorsqu'un cotisant ou son représentant téléphone à la Régie, ce sont les préposés aux renseignements qui tentent d'abord de répondre aux préoccupations du client avec une information générale. À la demande de ces employés, le titulaire devra intervenir si, par exemple : - Le préposé n'a pas accès à l'information nécessaire au système informatique ou que la réponse requiert le dossier « papier ». - La réponse au client exige plus que des connaissances de base, soit une expertise plus approfondie du secteur d'activités et de la réglementation (ex. : documents à fournir (légaux ou originaux) pour modifier un partage ou un gain). - Lors d'opérations spécifiques qui génèrent l'émission de documents d'informations à plusieurs cotisants (ex. : correction massive de gains avec émission de relevé de participation ou d'avis de partage). - Lorsqu'il s'agit d'une demande de ré-émission d'un document antérieurement produit par la Régie ou pour signaler une erreur. Le titulaire : - Prend connaissance de la demande et y donne suite de la même façon que pour un courrier gain ou partage. Cependant, si le client demande d'être rappelé, cette action doit être prise selon les normes de délai de traitement en vigueur, soit 24 heures. <u>Nouvel employé :</u> - Assisté un nouvel employé dans l'entraînement à la tâche et parfois vérifie son travail. <u>Mandats spéciaux :</u> - Se voit confier à l'occasion des mandats spéciaux concernant par exemple, l'amélioration ou le développement de nouveaux systèmes informatiques, la validation de nouvelles procédures, la participation à divers comités consultatifs, le traitement de certaines listes produites par les systèmes informatiques portant sur des situations inhabituelles (ex. : décision partage RPC non inscrite) qui nécessitent une analyse plus poussée de chacun des cas.

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

5. AUTONOMIE D'ACTION ET CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

Dans quelle mesure l'exercice des attributions est-il encadré par une ou des normes, techniques, méthodes, procédures, systèmes, mesures d'intervention ? Illustrez chaque cas par un exemple concret.

- Décrivez jusqu'où la ou le titulaire de l'emploi peut interpréter, adapter une norme, directive, loi, etc.

Pour la majorité des activités, celles-ci sont encadrées par la loi et les règlements, des pratiques administratives, des procédures de travail, des normes de traitement et sont supportées par des systèmes informatiques qui produisent la plupart des documents à acheminer aux clients.

Par ailleurs, le titulaire peut être amené à interpréter ou à faire preuve d'adaptation : lorsque les documents produits par les systèmes informatiques et destinés aux clients ne conviennent pas et/ou ne couvrent pas l'ensemble de la situation; lorsque les preuves pour ajouter ou modifier des gains ne sont pas totalement conformes à celles prévues aux pratiques et procédures; lorsque, dans le cadre des partages, il doit bien saisir la portée des clauses d'un document légal (ex. : jugement de divorce) dans le respect de la loi et de la volonté des 2 ex-conjoints alors que les situations ne sont pas toutes couvertes par les pratiques; lorsque nos clients ont également contribué au Régime de pensions du Canada, alors que ce régime applique une loi quelque peu différente, avec des façons de faire différentes.

6. PLANIFICATION ET ORGANISATION

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

Chaque jour :

Nombre de jugement à traiter : décider par chef d'équipe/service pour respecter les objectifs de traitement.

Nombre de courrier : nombre reçu distribué également à tous les agents présents.

Nombre de référence : attribué selon une plage de NAS prédéterminée par chef d'équipe/service.

Responsabilité du titulaire: doit planifier, organiser et prioriser son travail pour réaliser les diverses activités selon les objectifs de traitement convenu (ex. : 24 heures pour retourner un appel – 10 jours pour répondre à un courrier).

7. CONTRÔLE

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

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

Contrôles :

Hebdomadairement : fait un rapport sur le nombre de dossiers traités et en inventaire sur une base journalière.

Tout au cours de l'année : peut être l'objet de contrôles sur la qualité et la conformité des traitements et sur le respect des échanges, soit par des agents spécialistes en charge de contrôle, à partir d'un échantillon de dossiers; soit par le chef d'équipe, entre autres dans le cadre d'une évaluation de rendement.

Au cours de la période d'entraînement à la tâche d'un nouvel employé, une vérification systématique du travail est effectuée par les chefs d'équipe.

Assistance et/ou approbation : le titulaire requiert l'assistance ou l'approbation du chef d'équipe/service pour les cas complexes : lorsque les preuves ne permettent pas d'attribuer des gains à un cotisant hors de tout doute; pour interpréter une clause ambiguë d'un document légal de partage; pour appliquer les dispositions législatives relatives au partage non harmonisées du RPC; pour interagir correctement avec les systèmes informatiques; pour la rédaction de certaines lettres manuscrites.

8. COMMUNICATIONS

Décrivez les communications orales ou écrites tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du ministère ou de l'organisme. Indiquez la fonction de la personne avec qui s'établit la communication, les motifs, la fréquence et exposez en quoi consiste les difficultés rencontrées dans les communications.

Voir tableau des communications en Annexe II

9. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

Décrivez l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme;
- la production de services destinés au public ou à la clientèle;
- le développement d'une discipline ou d'une profession.

Les attentes des clients face à la fiabilité sont importantes par rapport à l'administration du Régime de rentes. Il lui faut donc veiller à ce que les cotisations prélevées soient attribuées aux bons cotisants et au bon régime (RRQ-RPC), puisque l'exactitude et parfois l'admissibilité des rentes payées aux bonnes personnes en dépend.

Le titulaire doit aussi assurer l'équité et l'uniformité de l'interprétation relative au partage des revenus de travail compte tenu que les jugements ne sont pas standardisés et que les dispositions du RRQ et du RPC ne sont pas harmonisées. Il doit également bien conseiller les clients ou leur représentant sur les impacts de renoncer ou non au partage et sur les moyens à prendre pour modifier un partage une fois celui-ci exécuté.

Le titulaire est directement responsable de l'atteinte des objectifs de traitement des demandes des clients acheminées soit par téléphone (délai pour un retour d'appel : 24 heures), soit par écrit (délai pour au moins un accusé réception : 10 jours).

Par la régularité de son travail et l'atteinte des normes de traitement, il contribue aux objectifs dont son unité administrative doit rendre compte dans l'entente de gestion de la RRQ en tant qu'unité autonome de service.

IV. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES UTILES À UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE L'EMPLOI

10. ATTENTION ET CONCERTATION

Décrivez, parmi toutes les attributions, celles qui demandent un effort d'attention et de concentration appréciable et qui représentent un risque d'erreur.

À partir de ses recherches ou de son analyse, les décisions prises par le titulaire concernent : l'inscription, la correction, l'annulation ou le transfert de gains (ex. : ne pas doubler des gains); le partage ou non des gains inscrits au registre de chacun des ex-conjoints. Ces décisions ont un impact monétaire pour le cotisant (ou bénéficiaire) et la Régie. Le titulaire doit donc s'assurer que le traitement effectué ne comporte pas d'erreur (ex. : 5,00 \$ vs 5 000,00 \$). Lors de la lecture d'un jugement, le titulaire doit s'assurer d'avoir identifié toutes les dispositions relatives au partage, dans un document non standardisé. Il doit également porter une attention particulière pour répondre à tous les aspects d'une demande écrite ou verbale. Il doit s'assurer que les communications écrites sont adressées à la bonne personne et exemptes de toute erreur. Le degré de concentration peut être perturbé par le contexte de travail : type d'aménagement susceptible d'être « bruyant », coupure de traitement provoqué par des téléphones de clients ou de collègues, par des courriers électroniques, etc.

11. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Équipements, outils et appareils utilisés : (Type, fréquence et durée d'utilisation)

Équipements utilisés quotidiennement : - Micro-ordinateur pour effectuer des transactions et des recherches aux systèmes informatiques – calculatrice –

photocopieur – imprimante – appareil téléphonique – télécopieur.

Outils administratifs : - pratiques opérationnelles – procédures opérationnelles – dictionnaires anglais et français – livres de références reliés au français écrit (grammaire, conjugaison, orthographe) – tous les annuaires téléphoniques et les codes postaux accessibles maintenant via le micro – manuel des codifications administratives.

Effort physique et milieu de travail particuliers : (Nature, durée et fréquence)

Le titulaire travaille constamment devant un micro-ordinateur.

Il doit posséder une dextérité manuelle suffisante pour utiliser un clavier efficacement pour de longues périodes quotidiennement.

12. CONNAISSANCES

CONNAISSANCES THÉORIQUES, TECHNIQUES ET APPLIQUÉES (nature et motifs)

Décrivez les connaissances théoriques, techniques et appliquées nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

Voir Annexe III

CONNAISSANCES NORMATIVES (nature et motifs)

Décrivez les connaissances normatives (loi et règlements ou parties de lois ou de règlements, décrets, politiques, directives, manuels, guides, codes, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- Connaissance approfondie de la Loi RRQ, de la réglementation, des pratiques et procédures opérationnelles qui en découlent.
- Bonne connaissance de la Loi régissant le partage du patrimoine familial.
- Connaissance de base de la Loi sur l'accès à l'information et aux renseignements, de la loi AAF ainsi que de celles du RPC et du MRQ.
- Connaissance de base des différents programmes sociaux en vigueur et des lois régissant certains ministères ou organismes tels que la Commission de la santé et de la sécurité au travail et de la Curatelle publique.

CONNAISSANCES DU OU DES CHAMPS D'ACTIVITÉS

Décrivez les connaissances des champs d'activités (milieu socio-économique, géographique, culturel, organisationnel, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

Domaine législatif relatif au partage : jurisprudence, décisions rendues par le Tribunal administratif du Québec (TAQ).

13. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES (à titre indicatif)

Scolarité minimale

Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)

La durée totale d'apprentissage dans l'emploi d'un nouvel employé peut s'étendre sur plus d'une année. Elle débute par de la formation sur la loi et les règlements d'une durée de trois semaines. Par la suite, afin de prendre connaissance des diverses tâches à accomplir et connaître les systèmes informatiques, une période de formation d'environ six mois est requise incluant la formation à la tâche. Une période de familiarisation de trois mois pendant laquelle le chef d'équipe effectue une vérification systématique du travail accompli est nécessaire, suivie d'une autre période d'au moins trois mois de support soutenu par le chef d'équipe.

14. Habiletés professionnelles :

Voir Annexe III

Supérieure ou supérieur immédiat :

(FACULTATIF)

Date

Supérieure ou supérieur hiérarchique :

(FACULTATIF)

Date

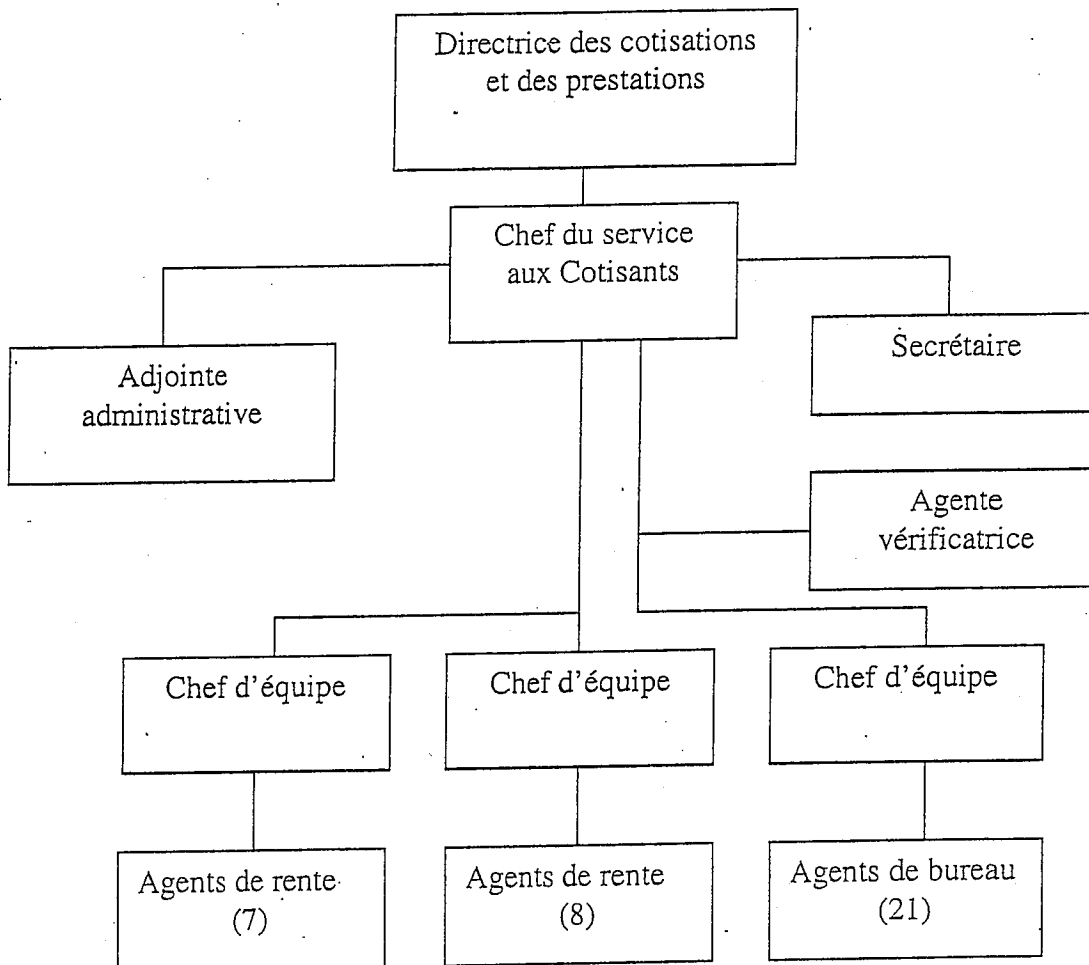
ANNEXE I

CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Décrivez de façon succincte ou annexe un document relatant le mandat général de l'unité administrative concernant l'emploi visé.

ORGANIGRAMME

Situez l'emploi dans la structure organisationnelle du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduisez un organigramme situant l'emploi et spécifiez le nom de l'unité administrative, le titre de l'emploi qui s'y trouvent, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.



ANNEXE III

12. Connaissances :

Connaissances théoriques, techniques et appliquées (nature et motifs)

Décrivez les connaissances théoriques, techniques et appliquées nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- Connaissance excellente des fonctions des systèmes informatiques d'envergure utilisés à la RRQ que sont : le Fichier d'inscription de la clientèle (FIC) pour inscrire, modifier les données nominatives; le Registre des cotisants (RDC), pour inscrire, modifier, annuler ou transférer les gains des cotisants ou les données relatives à un partage; l'Histoire des interventions (HI) afin de consulter et de documenter chacune des actions prises dans les dossiers; lettres-modèles pour la correspondance avec les clients et les différents organismes; agenda-journal pour tenir à jour les références à traiter ou en traitement.
- Bonne connaissance : du système Pensions afin de pouvoir interpréter les impacts sur les bénéficiaires; de certains affichages des systèmes du RPC et du MRQ.
- Connaissance de base : du système de gestion des dossiers afin de consulter la localisation physique des dossiers, de commander les dossiers physiques et à l'occasion, créer les dossiers.
- Connaissance de base en mathématique pour effectuer certains calculs de gains.
- Très bonne connaissance du français pour communiquer par écrit avec des cotisants ou leurs représentants.
- Très bonne maîtrise de la communication orale pour demander des renseignements ou fournir des explications aux cotisants, à leurs représentants ou aux employeurs. De plus, comme un certain pourcentage de notre clientèle est anglophone une connaissance moyenne de la langue anglaise serait un atout.

14. Habiletés professionnelles :

- Jugement, bon esprit d'analyse et esprit de décision puisque la diversité des cas qui lui sont soumis exige qu'il mette en relation maints éléments s'étalant sur plusieurs années. Il doit prévoir les implications selon le traitement du dossier. Il peut être amené à envisager plusieurs hypothèses avant de prendre sa décision finale.
- Bon esprit de synthèse particulièrement lorsqu'il répond à un client par écrit. Il est très fréquent qu'une requête comporte plusieurs questions ou une seule question à volets multiples. Chaque fois, le titulaire s'assure de circonscrire le tout et de fournir une réponse au client pour chaque élément de la demande.
- Méthode et sens de l'organisation pour obtenir toutes les informations manquantes au traitement de ses dossiers et traiter ceux-ci selon un ordre de priorité adéquat.
- Attention soutenue et vigilance lorsqu'il inscrit, corrige, annule ou transfère des gains ou contributions puisque ses interventions ont un impact monétaire pour le cotisant et la Régie.
- Sens des relations humaines et bonne habileté à communiquer oralement et par écrit avec les clients, les employeurs ou les différents intervenants internes et externes, quelquefois dans la langue anglaise, particulièrement lorsqu'il doit personnaliser le traitement de ses dossiers ou vulgariser l'information transmise pour s'assurer de la bonne compréhension du client. À l'occasion, il doit faire face à des clients perturbés par des situations conflictuelles (ex. : divorce) ou conditionnelles à leur admissibilité.
- Facilité d'interagir avec les systèmes informatiques tout en fournissant une information de qualité au client au téléphone.

No	ATTRIBUTIONS

ANNEXE II - COMMUNICATIONS

À l'intérieur de l'organisme

Avec qui (fonction de la personne)	Contenu et but de la communication	Communications		Fréquence : par jour, par semaine par mois	Difficultés rencontrées
		Verbales	Écrites*		
Équipe du Centre des dossiers	Obtenir et transmettre les dossiers physiques.	Oui	Oui	Rarement	Nil
Agents du Service du soutien administratif	Demandeur de dactylographier des lettres manuscrites.		Oui	Régulièrement	Délai de traitement; vérification des lettres (demandes de corrections fréquentes).
Préposés aux renseignements	Échanger de l'information, pour des téléphones reçus d'un client. Fournir des explications relatives aux gains ou au partage.	Oui	Oui	Régulièrement	Compréhension des messages transmis, dont les informations sont parfois incomplètes.
Agents de rentes de la DCP	Recevoir ou transmettre des dossiers pour traitement. Fournir des explications relatives aux gains ou au partage.	Oui	Oui	Hebdomadairement	Pas toujours de lien direct avec le client lorsque besoin d'information supplémentaire.
Analyste et technicien du Service du pilotage	Fournir des renseignements sur les problèmes systémiques; participer aux essais de systèmes.	Oui	Oui	Très occasionnellement	Nil
Service des normes et de la formation	Participer à l'élaboration de procédures opérationnelles.	Oui		Occasionnellement	Nil

* Écrites : peuvent aussi se faire via les systèmes informatiques ou par télécopieur.

ANNEXE II - COMMUNICATIONS

À l'intérieur de l'organisme

Avec qui (fonction de la personne)	Contenu et but de la communication	Communications		Fréquence : par jour, par semaine par mois	Difficultés rencontrées
		Verbales	Écrites*		
Traducteurs du Service du soutien à la communication	Obtenir la traduction d'une lettre manuscrite (français- anglais, anglais-français) et de documents dans une langue autre que l'anglais		Oui	Occasionnellement	Nil

* Écrites : peuvent aussi se faire via les systèmes informatiques ou par télécopieur.

ANNEXE II - COMMUNICATIONS

À l'extérieur de l'organisme

Avec qui (fonction de la personne)	Contenu et but de la communication	Communications		Fréquence : par jour, par semaine par mois	Difficultés rencontrées
		Verbales	Écrites*		
Cotisants, ex-conjoints, bénéficiaires	Obtenir et fournir des renseignements ou des documents	Oui	Oui	Régulièrement	Le titulaire doit obtenir la bonne information et faire preuve de tact lorsqu'il détecte un potentiel de fraude ou lorsque l'information échangée a un caractère confidentiel (respect de la loi d'accès). Le titulaire fait parfois face à des problèmes pour vulgariser et rendre compréhensible les aspects réglementaires; pour conseiller judicieusement par rapport aux impacts sur une rente. À l'occasion, les clients peuvent être perturbés par des situations conflictuelles.
Employeurs	Obtenir des renseignements	Oui	Oui	Régulièrement	Lorsque les événements remontent à plusieurs années, les informations sont souvent difficiles à obtenir. Les informations demandées sont souvent confidentielles. La communication se fait à l'occasion en anglais.

* Écrites : peuvent aussi se faire via les systèmes informatiques ou par télécopieur.

ANNEXE II - COMMUNICATIONS À l'extérieur de l'organisme

Avec qui (fonction de la personne)	Contenu et but de la communication	Communications		Fréquence : par jour, par semaine par mois	Difficultés rencontrées
		Verbales	Écrites*		
Professionnels avocats, notaires, comptables	Obtenir ou fournir des renseignements et des documents	Oui	Oui	Régulièrement	Se doit de respecter la loi d'accès à l'information; s'adapter au niveau de langage parfois technique; clientèle exigeante quant au délai et à l'exactitude des informations.
Chef d'équipe	Discuter de l'état d'avancement des dossiers ou de la charge de travail, référer des cas spéciaux, etc. Demander une opinion sur le traitement d'un dossier.	Oui		Régulièrement (de 2 à 3 fois /sem.)	Disponibilité réduite, compte tenu de leur charge de travail.
Chef de service	Discuter de l'état d'avancement des dossiers ou de la charge de travail, référer des cas spéciaux, etc. Demander une décision ou une opinion sur le traitement d'un dossier.	Oui		Rarement	Nil
Agent de rentes du Service aux cotisants	Échanger de l'information, demander des conseils, etc.	Oui		Régulièrement	Nil

* Écrites : peuvent aussi se faire via les systèmes informatiques ou par télécopieur.

ANNEXE II - COMMUNICATIONS À l'extérieur de l'organisme

Avec qui (fonction de la personne)	Contenu et but de la communication	Communications		Fréquence : par jour, par semaine par mois	Difficultés rencontrées
		Verbales	Écrites*		
Agents de bureau du Service aux cotisants	Demander d'effectuer des recherches auprès des districts judiciaires. Obtenir de l'information sur des modifications aux années nominatives. Effectuer des recherches auprès de l'Immatriculation aux assurances sociales ou du Directeur de l'état civil.	Oui	Oui	Régulièrement	Nil
Personnel de bureau du MRQ	Demander ou valider sur des gains et des cotisations.	Oui	Oui	Régulièrement	Fournir les éléments d'information suffisants; délais de traitement par le MRQ. Vérifier la précision et la pertinence de la réponse par rapport à la situation.
Personnel de bureau du RPC	Demander des informations au sujet des gains et des cotisations au RPC et sur les partages.	Oui	Oui	Occasionnellement	Même que le MRQ. Divergence dans les lois.

* Écrites : peuvent aussi se faire via les systèmes informatiques ou par télécopieur.

RÉVISION DE LA CLASSIFICATION
ET DE SES RÈGLES DE GESTION

DESCRIPTION D'EMPLOI

Codification

Date : 2013-02-26

I. IDENTIFICATION DE L'EMPLOI

1. DONNÉES NOMINATIVES

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 200-05	Titre de la classe d'emplois Agent de bureau classe principale
Direction générale Vice-présidence des services à la clientèle	Titre de l'emploi : Chef d'équipe	
Direction des cotisations et des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre IV	
Service aux cotisants <i>CR 3260</i>	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef du service aux cotisants	
Division	Adresse du lieu de travail Place de la Cité, Québec	
Section	Numéro du poste : 56503 (2119)	

2. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

VEUILLEZ REMPLIR L'ANNEXE I CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET SITUEZ L'EMPLOI DANS SON ORGANISATION.

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

3. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donnez un aperçu général des attributions de l'emploi et justifiez leur raison d'être.

Le contexte

La mission qui est confiée au Service aux cotisants est de tenir à jour le registre de chaque cotisant et de s'assurer que les informations le concernant sont complètes et exactes.

L'emploi

Sous l'autorité du chef de service, coordonner une équipe d'agents de bureau de classe nominale assurant les tâches administratives reliées à la tenue du fichier d'inscription de la clientèle, à la liaison avec le Directeur de l'état civil et à divers autres traitements. Contribuer à la gestion de l'inventaire de l'équipe et à la qualité du traitement, selon les procédures en vigueur, tout en respectant les engagements de l'organisation en matière de service à la clientèle. Participer au règlement de cas complexes qui ne peuvent être résolus par les procédures habituelles. Participer à l'évaluation des impacts opérationnels découlant des changements législatifs, organisationnels ou technologiques. Soutenir le chef de service dans l'exercice de ses fonctions.

4. DESCRIPTION DES ATTRIBUTIONS

Décrivez en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer pour chaque attribution, le quoi, le comment, le pourquoi. Utilisez des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.

No.	ATTRIBUTIONS	%
1	À titre de chef d'équipe :	50%
	Conseiller le personnel de son équipe et lui fournir toute l'information et le support nécessaires pour exécuter efficacement ses tâches. S'assurer que l'ensemble de l'équipe ait une compréhension commune des pratiques opérationnelles et des procédures de traitement.	
	Voir à ce que les membres de son équipe reçoivent la formation requise et collaborer à leur entraînement, particulièrement lorsqu'il s'agit de nouveaux employés, de nouvelles façons de faire, de nouvelles fonctionnalités systémiques ou de nouveautés technologiques.	

No.	ATTRIBUTIONS	%
	• Poursuivre la formation pour des aspects du traitement non couverts lors des sessions de formation et suppléer occasionnellement aux formateurs pour des traitements particuliers. • Rédiger les notes permettant d'accroître la compréhension et la productivité de son équipe. • Répartir le travail entre les agents dans un souci de gestion adéquate des inventaires et faire respecter les délais de traitements en vue d'atteindre les objectifs fixés au niveau des tableaux de bord organisationnels. • Rendre compte au chef de service de la productivité de l'équipe, en considérant autant la qualité que la quantité du travail accompli. • Donner son avis au chef du service sur les autorisations d'absence des employés de son équipe de même que sur leur évaluation. • Conseiller le chef de service en ce qui a trait aux décisions concernant l'évolution et l'optimisation des opérations et le supporter dans la rédaction de rapports servant à la reddition de compte. • Participer à la sélection et l'intégration du nouveau personnel au sein de l'équipe.	15 %
2	A titre de spécialiste de contenu : • Prendre en charge la résolution de cas complexes et inhabituels ainsi que les problèmes de traitement décelés par les agents de bureau et les agents de rentes que ce soit au niveau administratif ou informatique. Participer au choix de la solution, valider les résultats et assurer leur intégration au processus de traitement. Communiquer occasionnellement avec d'autres organismes tel que la RAMQ, le Directeur de l'état civil, la CSST, les districts judiciaires ou autres. • Proposer, s'il y a lieu, les ajustements nécessaires au niveau des pratiques, procédures et lettres modèles qui supportent les traitements en conformité avec les lois et règlements qui évoluent sans cesse. Afin d'optimiser les processus de travail, notifier les modifications administratives, informatiques et légales requises pour traiter ces situations. Plus particulièrement, les traitements visés mais sans être exhaustifs sont : le traitement de liaison avec le Directeur de l'état civil, la lecture et la préparation des dossiers de partages, le traitement des demandes de la CSST et des RCR, les retours postaux et changements d'adresses au FIC, le traitement des clients potentiellement en double et la localisation des dossiers physiques. • Participer à titre d'expert à des réunions de travail avec des intervenants de différents services ou organismes internes ou externes.	15 %
3	À titre de représentant des utilisateurs et en lien avec la spécialité de contenu: • Participer à divers mandats touchant le processus opérationnel. • Analyser les particularités liées aux changements législatifs, administratifs ou technologiques afin de détecter les impacts sur les processus de traitement. • Participer à l'élaboration et à la validation des procédures de travail qui supportent les opérations et des communications telles que les lettres modèles, les formulaires, ... destinées au client. • Répondre aux demandes des intervenants des autres unités administratives en ce qui concerne des cas litigieux et les assister dans le traitement de ces cas. • Collaborer aux travaux des unités administratives de support en vue de systématiser le traitement ou d'en améliorer la performance. • Conseiller les formateurs dans la définition et l'amélioration des programmes de formation.	10%
4	À titre de moniteur de qualité : • Vérifier la qualité du traitement pour chaque agent.	

No	ATTRIBUTIONS	
5	- Effectuer une rencontre individuelle de coaching avec chacun des agents de son équipe pour discuter des difficultés rencontrées, pour évaluer ses besoins de formation et établir son plan d'amélioration. - Accompagner chacun des agents dans son processus d'amélioration de sa prestation de service. À titre de soutien au Service : - Participer au traitement des cas réguliers selon les besoins de l'équipe de travail - Réaliser divers travaux administratifs tels que la compilation de données statistiques, la production de rapports.	10 %

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

5. AUTONOMIE D'ACTION ET CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

Dans quelle mesure l'exercice des attributions est-il encadré par une ou des normes, techniques, méthodes, procédures, systèmes, mesures d'intervention ? Illustrez chaque cas par un exemple concret.

- Décrivez jusqu'où la ou le titulaire de l'emploi peut interpréter, adapter une norme, directive, loi, etc.

- Pour le règlement des cas réguliers, les procédures approuvées par la Régie encadrent le travail. Cependant, le volume élevé de dossiers amène certaines situations particulières qui ne peuvent être couvertes par les pratiques et procédures. Le chef d'équipe est donc amené à autoriser des traitements exceptionnels lorsque les preuves ne sont pas totalement conformes à celles prévues aux pratiques et procédures.
- Il élabore des moyens pour traiter des cas particuliers.
- Il suggère au besoin des changements aux pratiques aux procédures.
- Il établit conjointement avec le chef de service les priorités de traitement et lui rend compte du travail fait.

6. PLANIFICATION ET ORGANISATION

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

- Le chef d'équipe répartit et attribue le travail en fonctions des priorités, des forces et des faiblesses de chacun et en fonction des absences.
- Il planifie la formation pour les agents en difficulté.
- Le chef de service fait part de ses attentes et objectifs au chef d'équipe et lui donne pleine latitude quant aux moyens.
- Le chef d'équipe organise son travail en fonction des demandes de son chef de service, des membres de son équipe et des différents intervenants extérieurs.

7. CONTRÔLE

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

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

- Le chef d'équipe requiert l'approbation du chef de service pour les cas exceptionnels.
- Les objectifs étant définis par le chef de service, le chef d'équipe est responsable des moyens pour les atteindre. Il en fait part à son chef de service lors de réunion de suivi.

8. COMMUNICATIONS

Décrivez les communications orales ou écrites tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du ministère ou de l'organisme. Indiquez la fonction de la personne avec qui s'établit la communication, les motifs, la fréquence et exposez en quoi consistent les difficultés rencontrées dans les communications.

Voir Annexes II et III

9. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

Décrivez l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme;
- la production de services destinés au public ou à la clientèle;
- le développement d'une discipline ou d'une profession.

- Le chef d'équipe contribue à l'atteinte des objectifs de la Régie en matière de service à la clientèle, tant en matière de qualité que de délais de traitement. Il s'assure que les demandes sont traitées conformément aux délais établis et conformément aux politiques, pratiques et procédures. Il contribue à faciliter les démarches des clients et à leur assurer des services fiables et courtois en tout temps.

IV. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES UTILES À UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE L'EMPLOI

10. ATTENTION ET CONCERTATION

Décrivez, parmi toutes les attributions, celles qui demandent un effort d'attention et de concentration appréciable et qui représentent un risque d'erreur.

- La validation de procédures de travail nécessite beaucoup d'attention car elles servent par la suite au traitement d'un grand nombre de cas.
- La vérification des données exigent beaucoup d'attention pour déceler les erreurs possibles et assurer la même qualité de traitement à tous nos clients.

11. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Équipements, outils et appareils utilisés : (Type, fréquence et durée d'utilisation)

- Équipements utilisés quotidiennement :
 - Micro-ordinateur pour effectuer des transactions et des recherches aux systèmes informatiques.
 - Calculatrice – photocopieur – imprimante – appareil téléphonique – télécopieur.
- Outils administratifs :
 - Pratiques opérationnelles – procédures opérationnelles – dictionnaires anglais et français – livres de références relié au français écrit (grammaire, conjugaison, orthographe) – tous les annuaires téléphoniques et les codes postaux accessibles maintenant via le micro – manuel des codifications administratives.

Effort physique et milieu de travail particuliers : (Nature, durée et fréquence)

12. CONNAISSANCES

CONNAISSANCES THÉORIQUES, TECHNIQUES ET APPLIQUÉES (nature et motifs)

Décrivez les connaissances théoriques, techniques et appliquées nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- Connaissances de :
 - l'application des normes et des procédures;
 - la gestion de la qualité;
 - les méthodes de suivi et de contrôle de la production.

CONNAISSANCES NORMATIVES (nature et motifs)

Décrivez les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de lois ou de règlements, décrets, politiques, directives, manuels, guides, codes, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi

- Bonne connaissance des lois et règlements sur le régime des rentes du Québec.
- Très bonne connaissance des procédures et pratiques opérationnelles.
- Très bonne connaissance et maîtrise des systèmes informatiques.
- Parfaite connaissance du fichier d'inscription de la clientèle

CONNAISSANCES DU OU DES CHAMPS D'ACTIVITÉS

Décrivez les connaissances des champs d'activités (milieu socio-économique, géographique, culturel, organisationnel, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi

- Connaissance de base de la loi sur l'accès à l'information et aux renseignements.
- Connaissance de base des différents programmes sociaux et loi régissant certains ministères ou organismes tel que C.S.S.T et la Curatelle publique.

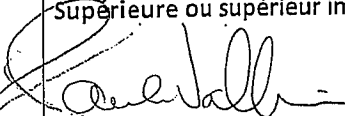
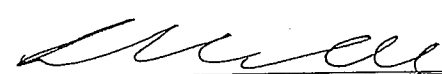
13. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES (à titre indicatif)

Scolarité minimale
• Diplôme d'études secondaires et 8 années à titre d'agent de bureau
Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)
Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)
• 6 mois à 1 an.

14. Éléments d'information complémentaires utiles à une meilleure compréhension de l'emploi :

Le chef d'équipe doit posséder les habiletés professionnelles suivantes :

- Sens des responsabilités, initiative et autonomie afin de mener à bonne fin ses tâches et d'assumer efficacement les conséquences qui s'y rattachent.
- Esprit d'analyse et de synthèse qui lui sera d'une aide précieuse pour étudier des projets, en faire ressortir les éléments essentiels et rédiger tous ses rapports.
- Esprit d'équipe et leadership car ces habiletés influenceront directement le rendement et la motivation des membres de son équipe car leur collaboration est essentielle à la réalisation des objectifs fixés.
- Esprit de décision puisqu'il fera face à des situations complexes et ambiguës et qu'il aura à trancher et à statuer en vue de prendre une décision adéquate.
- Jugement car il devra faire preuve de discernement dans la façon de traiter les cas litigieux.
- Sens de relations humaines et bonne expression orale afin de faciliter ses communications avec tous les intervenants et maintenir un climat de travail propice à l'épanouissement de chacun.
- Habiletés dans les communications écrites car les différentes tâches de rédaction qu'il aura à réaliser (notes aux agents, lettres destinés à la clientèle ou autres) doivent donner lieu à des écrits clairs, précis et simples.
- Aptitudes pédagogiques pour supporter adéquatement les personnes en apprentissage et faciliter le transfert des connaissances.

Supérieure ou supérieur immédiat : 	Date 2013/02/28	Supérieure ou supérieur hiérarchique : 	Date 2013-02-01

Conseillère spécialisée :

Isabelle Vincent

2013.03.04

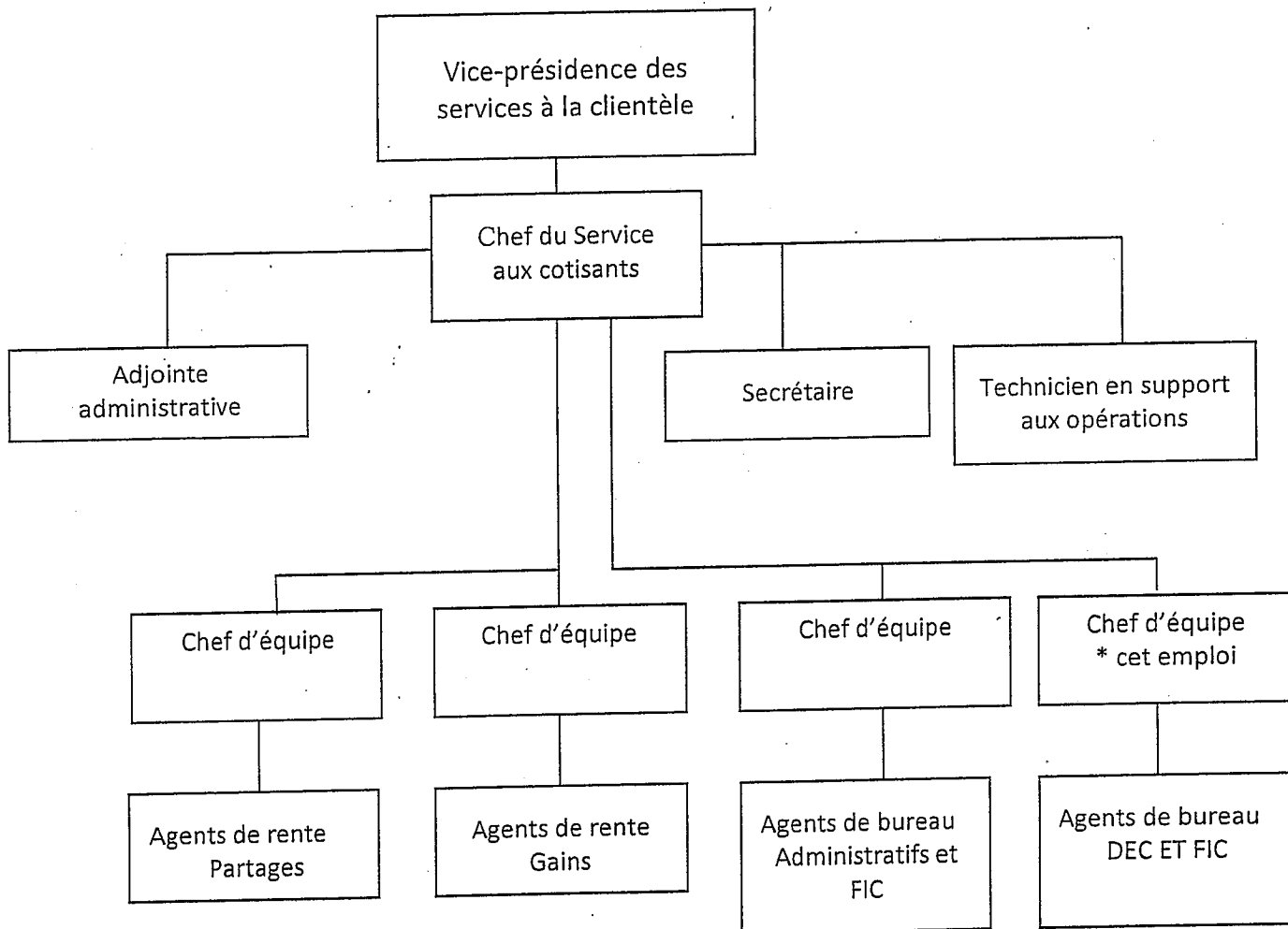
Niveau d'emploi évalué :

200-05

Agent de bureau, classe principale

ANNEXE I - ORGANIGRAMME

Situez l'emploi dans la structure organisationnelle du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduisez un organigramme situant l'emploi et spécifiez le nom de l'unité administrative, le titre de l'emploi qui s'y trouvent, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.



ANNEXE II - COMMUNICATIONS

À l'intérieur de l'organisme

Avec qui (fonction de la personne)	Contenu et but de la communication	Communications		Fréquence : par jour, par semaine par mois	Difficultés rencontrées
		Verbales	Écrites		
Équipe du Centre des dossiers	Obtenir et transmettre les dossiers physiques.	Oui		Occasionnellement	Nil
• Chef d'équipe d'agents de rentes pour les gains, les partages, les prestations et le soutien aux enfants. • Chef d'équipe des proposés aux renseignements • Équipe de traitement du Commissaire aux services	Fournir des explications et régler des cas litigieux relatifs à la liaison avec le DEC, à la lecture et à la préparation des dossiers de partages, au traitement des CSST et des RCR, des retours postaux et des clients potentiellement en double	Oui	Oui	Occasionnellement	
Pilote de processus pour la gestion de l'identité de la clientèle et architecte du processus FIC	Fournir des renseignements sur les problèmes systémiques en lien avec la gestion des adresses; les informations reçues du DEC, bris de confidentialité; participer aux essais de systèmes.	Oui	Oui	Régulièrement	Nil

ANNEXE II - COMMUNICATIONS

À l'intérieur de l'organisme

Avec qui (fonction de la personne)	Contenu et but de la communication	Communications		Fréquence : par jour, par semaine par mois	Difficultés rencontrées
		Verbales	Écrites		
Formateurs, rédacteurs de l'aide opérationnelle et conseillers normatifs	Participer à l'élaboration de procédures opérationnelles. Validation de documents preuves	Oui	Oui	Occasionnellement	Nil
Chef de service	Discuter de l'état d'avancement des dossiers ou de la charge de travail, référer des cas spéciaux, etc. Demander une décision ou une opinion sur le traitement d'un dossier.	Oui		À l'occasion	Nil
Agent de rentes du Service aux cotisants	Échanger de l'information, demander des conseils, etc.	Oui		Régulièrement	Nil

ANNEXE III - COMMUNICATIONS À l'extérieur de l'organisme

Avec qui (fonction de la personne)	Contenu et but de la communication	Communications		Fréquence : par jour, par semaine par mois	Difficultés rencontrées
		Verbales	Écrites		
Clientèle cotisante, et bénéficiaires RRQ et Cirse	Obtenir et fournir des renseignements ou des documents	Oui		Occasionnellement	Le titulaire doit obtenir la bonne information et faire preuve de tact lorsqu'il détecte un potentiel de fraude ou lorsque l'information échangée a un caractère confidentiel (respect de la loi d'accès).
Personnel de la RAMQ	Demander ou valider des adresses	Oui		Régulièrement	
Personnel du DEC	Clarifier des situations problématiques	Oui	Oui	Régulièrement	
Personnel du RPC	Demander des informations sur les adresses	Oui	Oui	Régulièrement	

Espace réservé à la Direction des ressources humaines

Codification <i>200</i>	Date d'évaluation	Date de mise à jour

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 200	Titre de la classe d'emplois Agent de bureau
Direction générale Vice-présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Agent de bureau polyvalent	
Direction	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre IV	
Service Service aux cotisants	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adressé du lieu de travail Québec (Qc)	
Section	Numéro du poste	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

(Service à la clientèle fréquent)

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Sous l'autorité du chef de Service, le titulaire de l'emploi effectue différentes tâches d'agent de bureau relatives à l'identification de la clientèle. Il s'assure de la validité des données d'identification en répondant aux demandes de correction reçues des clients et en traitant les incohérences signalées lors du traitement d'une demande de service faite par le client ou lors d'échanges automatisés avec d'autres organismes. Pour ce faire, il doit communiquer régulièrement, par téléphone ou par écrit, avec la clientèle et avec d'autres organismes tels que le Registre d'assurance sociale et le Directeur de l'état civil. Il saisit les demandes individuelles écrites de relevé de participation. Dans le cadre du partage des revenus de travail en cas de divorce, il fait la lecture des jugements reçus et prépare les dossiers en s'assurant que tous les renseignements requis pour le traitement sont présents. Il est parfois appelé à faire des demandes aux districts judiciaires et à Revenu Québec pour obtenir les informations ou les documents manquants.

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	Demandes de correction reçues de la clientèle Des demandes de correction aux données d'identification sont reçues des clients principalement au téléphone par l'entremise de la Direction des renseignements ou sont reçues par courrier. Le titulaire de cet emploi doit : - Faire les vérifications nécessaires auprès du client afin d'obtenir les informations ou les documents manquants. - Valider auprès du Directeur de l'état civil ou du Registre d'assurance sociale selon les situations rencontrées. - Lorsque requis, procéder aux corrections des données nominatives au Fichier d'inscription de la clientèle. - Informer le client de la décision.	40%

2	Incohérences sur les données d'identification signalées lors d'une demande de service faite par le client ou lors d'échanges informatisés avec d'autres organismes	20%
	Dans ces situations, le titulaire doit : -Faire les vérifications au dossier afin de comprendre l'écart qui a été signalé. -Au besoin, procéder à des recherches supplémentaires dans les différents systèmes disponibles à la Régie. -Si nécessaire, communiquer avec le client ou les organismes visés. -Lorsque requis, procéder aux corrections des données nominatives au Fichier d'inscription de la clientèle.	
3	Demandes de relevé de participation et retours postaux	5%
	-S'assurer que la demande doit bien être traitée par la Régie sinon, l'acheminer à l'organisme concerné (ex. : RPC) et en aviser le client. -Si la demande provient d'un représentant ou d'un autre organisme, s'assurer du respect de la Loi d'accès, compte tenu des renseignements fiscaux que nous détenons. -Dans le cadre du traitement des retours postaux, les inscrire au système. Si une nouvelle adresse est présente, réémettre un relevé au client.	
4	Partage des revenus de travail	25%
	Dans le cadre du partage des gains en cas de divorce, pour chacun des jugements reçus, le titulaire doit : -Faire la lecture des jugements reçus afin de distinguer les partages et les renonciations. -Préparer les dossiers en s'assurant que tous les renseignements requis pour le traitement sont présents. -Si des informations sont manquantes, questionner le district judiciaire ou Revenu Québec.	
5	Demandes provenant d'autres organismes	10%
	-Répondre aux demandes provenant d'autres organismes telles les demandes de validation de NAS de la CARRA et les demandes d'historique d'employeurs de la CSST.	

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?

Pour la majorité des activités, celles-ci sont encadrées par la loi et les règlements, des pratiques administratives, des procédures de travail, des normes de traitement et sont supportées par des systèmes informatiques qui produisent la plupart des documents à acheminer aux clients.

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 titulaire contribue à l'atteinte des objectifs de la Régie en matière de service à la clientèle, tant en matière de qualité que de délais de traitement. Il s'assure que les demandes sont traitées conformément aux délais établis et conformément aux politiques, pratiques et procédures. Son intervention a des incidences sur l'identification de la clientèle. Elle peut avoir des effets sur l'admissibilité à des prestations, peut influencer le montant en vigueur ou à venir.

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
Non applicable

Supérieur immédiat
Non applicable

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.

Non applicable

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.

Communications orales

- Communications fréquentes avec la clientèle pour obtenir ou valider des informations;
- Communications régulières avec les représentants d'autres organismes pour obtenir ou valider des informations;
- Contacts avec le chef d'équipe;
- Contacts avec les autres agents du Service.

Communications écrites

- Envoi de communications à la clientèle sous forme de lettre-modèle et parfois accompagnées de la brochure appropriée.

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.

Malgré que le titulaire soit très encadré par des procédures, il doit être en mesure d'identifier les situations irrégulières et les signaler à son chef d'équipe pour investigation particulière.

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.

Le titulaire doit posséder les connaissances techniques suivantes :

- Une excellente connaissance des procédures en lien avec la tenue du Fichier d'inscription de la clientèle;
- Une bonne connaissance des fonctions des systèmes informatiques d'envergure utilisés à la RRQ que sont le Fichier d'inscription de la clientèle (FIC) pour inscrire, modifier les données nominatives; l'Historique des interventions (HI) afin de consulter et de documenter chacune des actions prises dans les dossiers; le système des lettres-modèles pour la correspondance avec les clients et les différents organismes et l'agenda-journal pour tenir à jour les références à traiter ou en traitement;
- Une connaissance de base des outils bureautiques tels que Word et Excel;
- Très bonne maîtrise de la communication orale pour demander des renseignements ou valider des informations avec les clients ou les partenaires. De plus, comme un certain pourcentage de notre clientèle est anglophone une connaissance moyenne de la langue anglaise serait un atout.

Le titulaire doit posséder les aptitudes suivantes :

- Habilités à bien communiquer.

- Esprit d'observation.
- Souci constant de protéger les renseignements personnels de la clientèle tels que les données nominatives.
- Souci du détail.
- Faire preuve de professionnalisme et de courtoisie dans les services rendus à la clientèle.
- Méthode et sens de l'organisation pour obtenir toutes les informations manquantes au traitement de ses dossiers et traiter ceux-ci selon un ordre de priorité adéquat.
- Orientation vers la clientèle et vers les résultats.

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.

- Une excellente connaissance des procédures en lien avec la tenue du Fichier d'inscription de la clientèle.
- Appliquer la politique et les directives de la gestion de l'identification de la clientèle.
- Connaissance de base de la loi sur l'accès à l'information et aux renseignements.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Secondaire V

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

Aucune

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

La durée totale d'apprentissage dans l'emploi d'un nouvel employé peut s'étendre sur une période d'environ six mois. Cette période inclut plusieurs blocs de formation afin de pouvoir traiter les corrections aux données nominatives et connaître les systèmes informatiques. Le soutien du chef d'équipe est nécessaire entre les périodes de formation.

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.

- Exige une bonne concentration afin de considérer tous les éléments et éviter les erreurs.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Équipement utilisé quotidiennement :

Micro-ordinateur pour effectuer des transactions et des recherches aux systèmes informatiques – photocopieur – imprimante- appareil téléphonique - télécopieur.

Outils administratifs :

Procédures opérationnelles – tous les annuaires téléphoniques et les codes postaux accessibles maintenant via le micro –

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

Le titulaire travaille constamment devant un micro-ordinateur.

Il doit posséder une dextérité manuelle suffisante pour utiliser un clavier efficacement pour de longues périodes quotidiennement.

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

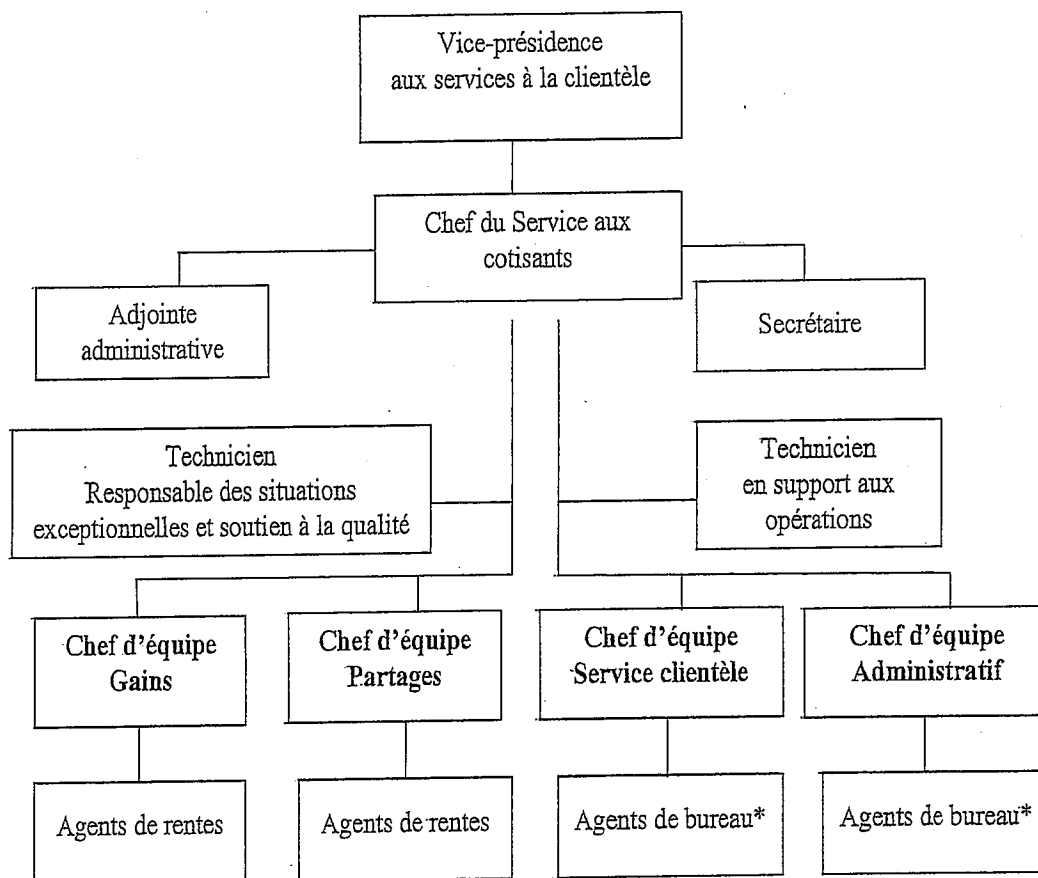
6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

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

- Assurer l'intégrité et l'exactitude des informations contenues dans le Fichier d'inscription de la clientèle (FIC) et le Registre des cotisants (RDC);
Le FIC comprend l'identité de toutes les personnes ayant demandé un numéro d'assurance sociale (NAS) au Québec. Le RDC comprend les gains et cotisations de tous les travailleurs depuis le début du Régime.
- Informer le cotisant sur sa participation au RRQ et au RPC;
- Effectuer les traitements relatifs au partage des revenus;
Entériner les ententes de retraite progressive.

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	Nom Paule Vallières	Signature 	Date 2012/05/08
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom Denis Latulippe	Signature 	Date 2012/05/08

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau Agent de bureau cl. ministérielle	Date 12-05-12
Conseillère ou conseiller spécialisé 	Date
Responsable ministériel 	Date

8.2. MISE À JOUR

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

Espace réservé à la Direction des ressources humaines

Codification 226-	Date d'évaluation	Date de mise à jour

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 226-10	Titre de la classe d'emplois Infirmière ou infirmier
Direction générale Vice-présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi	
Direction Des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Administrateur 3	
Service de l'évaluation médicale	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600, Boul. Laurier, bureau 348 Québec, Québec, G1V 4T3	
Section	Numéro du poste	00055401, 00056150, 00061425, 00063031, 00067861, 00079700, 00098095

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 et médecin chef du Service de l'évaluation médicale (SEM), le titulaire de ce poste contribue à l'évaluation de l'admissibilité des requérants à une rente d'invalidité :

- en procédant à l'étude préliminaire des dossiers portant sur l'admissibilité médicale d'un requérant en vue de déterminer s'il peut recevoir, une rente d'invalidité ;
- en collaborant avec l'équipe de médecins à la détermination de certains renseignements médicaux devant être recueillis, nécessaires à la prise de décision ;
- en communiquant par téléphone avec le requérant dont la demande a été refusée pour lui faire part des motifs de la décision. Le cas échéant, en informant le requérant des modalités de révision de ladite décision ;
- en émettant, dans le cas de certains diagnostics ou situations particulières, une opinion d'acceptation médicale pour les dossiers où l'invalidité est reconnue ;
- en traitant les demandes adressées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ;
- en analysant la nouvelle documentation médicale reçue après que la décision médicale aie été émise ;
- en évaluant les documents médicaux au dossier inactif en l'absence du rapport médical (B-076).

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	<u>Contribuer à l'évaluation de l'admissibilité des requérants à une rente d'invalidité :</u> • Étudier les demandes d'invalidité, les rapports médicaux et autres documents médicaux joints, tels rapports de consultation, résultats d'examens médicaux, dossiers d'accidents de travail (CSST), dossiers d'accidents de la route (SAAQ) afin de déterminer si l'information médicale présente au dossier est suffisante et pertinente à l'analyse médicale compte tenu de la ou des pathologies affectant le requérant, du diagnostic et du pronostic ; • Communiquer avec le médecin traitant ou tout autre professionnel de la santé et/ou le requérant ou son représentant autorisé dans le but d'obtenir ces documents et s'enquérir de toute autre information médicale pertinente pouvant contribuer à statuer sur l'invalidité du requérant ; • Effectuer certaines demandes d'informations médicales complémentaires pour l'étude d'une demande de rente d'invalidité, en 1^{ère} instance et statuer sur la pertinence de l'information ainsi obtenue ; • Procéder, à la demande du médecin évaluateur, à la recherche de précisions ou d'informations complémentaires dans les dossiers de 1^{ère} instance, révision, TAQ et réévaluation en communiquant avec le requérant, le médecin traitant ou tout autre professionnel de la santé ainsi qu'avec les organismes ; • Déterminer les dossiers urgents, à être traités en priorité, tant sur le plan médical qu'administratif ; • Déterminer l'admissibilité médicale pour certaines catégories de pathologies et émettre une décision motivée (fiche récapitulative de l'infirmière) d'acceptation ; • Analyser les nouveaux documents médicaux reçus après décision médicale (1^{ère} instance et révision) et évaluer la nécessité d'une nouvelle étude du médecin évaluateur. Compléter le formulaire approprié.	60%
2	<u>Communiquer par téléphone avec le requérant dont la demande a été refusée pour lui faire part des motifs de la décision :</u> • Expliquer en termes simples, aux requérants dont la demande de prestations a été refusée, les motifs tant au point de vue médical que légal de la décision et s'enquérir auprès d'eux de l'existence de tout élément nouveau dans l'évolution de leur état de santé ; • Juger de la pertinence de ces faits nouveaux qui pourraient permettre à la Régie de surseoir et/ou de modifier sa décision et, sur réception de la nouvelle documentation, décider s'il y a lieu de maintenir l'opinion médicale ou de resoumettre le dossier au médecin évaluateur pour étude ; • Expliquer aux requérants dont la demande de prestations a été refusée leur droit à la révision de ladite décision, le délai légal et la procédure à suivre.	25%
3	<u>Traiter les demandes adressées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information :</u> • Transmettre une copie du dossier médical au requérant ou à un tiers autorisé (cies d'assurance, organismes, avocats, etc) qui en fait la demande, en s'assurant qu'il n'y aie aucun préjudice pour le client et que cette transmission s'effectue selon la Loi de l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Au besoin, savoir référer au service juridique ; • Refuser toute demande ou autorisation non conforme et en aviser par écrit le demandeur.	10%
4	<u>Effectuer toute autre tâche connexe :</u> • Évaluer la pertinence des documents médicaux présents avec la demande de prestations en l'absence du rapport médical (B-076) pour ensuite procéder à l'étude du dossier. • Supporter les agents de bureau pour les dossiers plus complexes (contenu médical ou auprès du requérant) ; • Pour les dossiers d'ententes internationales, effectuer une demande d'expertise médicale lorsque requise et en déterminer parfois la spécialité. Recueillir l'information médicale nécessaire, identifier les documents médicaux et administratifs à transmettre aux médecins experts dans ces dossiers ; • Répondre aux plaintes en collaboration avec le Commissaire aux services ; • Effectuer les retours d'appels : pour les appels référés par les préposés aux renseignements, aux requérants, aux compagnies d'assurances, au médecin traitant, aux avocats, aux archivistes médicales, etc... ; • Maintenir à jour les base de données suivantes : fichier des médecins œuvrant au Québec, fichier des établissements, et fichier des diagnostics ; • Participer à l'élaboration des procédures opérationnelles ; • Contribuer à la conception et au développement et à la mise à jour de certains outils de travail (procédures, guide de communication, lettre modèle, formulaire, etc...).	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?

L'infirmière se voit assigner les tâches décrites précédemment et les réalise, sous la coordination du chef d'équipe. Elle est autonome dans l'organisation de son travail :

- En établissant de quelle façon elle entend respecter les normes de traitement ;
- En décidant elle-même quelle documentation médicale obtenir (étape du traitement initial et lors des appels d'intention de refus) et en choisissant le moyen pour l'obtenir ;
- Compte tenu des délais administratifs (ex : Centres hospitaliers) en trouvant des moyens pour accélérer le processus de traitement des demandes d'information ;
- En gérant de façon autonome l'organisation des différentes tâches à accomplir.

Dans la réalisation de ses tâches, l'infirmière est amenée à :

- Développer des stratégies d'appel selon les différents types de clients, surtout lors des appels d'intention de refus ;
- Agir avec discernement lors de situations particulières, telles des menaces de suicide ;
- Développer des stratégies pour aller chercher l'information pertinente en s'adaptant aux différents clients (ex : investigation auprès des requérants sur leur état de santé) ;
- Concevoir et développer des outils de travail (ex : Guide de communication pour intention de refus) ;
- Adapter les procédures concernant l'information de refus. Explication des motifs de refus selon l'opinion médicale et l'article 95 de la loi de la Régie des rentes ;
- Effectuer la priorisation des dossiers dans l'élaboration de son travail ;
- Déterminer les dossiers urgents selon les procédures et le jugement ;
- Interpréter les normes pour la transmission des documents médicaux : déterminer s'il peut y avoir préjudice pour le requérant de recevoir certains documents et entrer en contact avec le médecin traitant s'il y a lieu ;
- Application et interprétation de critères d'analyse et d'identification de cas pour la reconnaissance de l'invalidité médicale dans certains types de dossiers, pathologies ;
- Se tenir à jour au niveau des connaissances médicales, suivre les différentes améliorations, l'évolution des maladies, les nouveaux traitements, les nouvelles technologies, etc ...

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.

En matière d'atteinte des objectifs :

- Contribuer à diminuer les délais dans le traitement des demandes de rentes d'invalidité par l'obtention rapide et pertinente de l'information médicale ;

En matière de services rendus au public ou à la clientèle :

- Faciliter la prise de la meilleure décision médicale par l'obtention de toute l'information médicale pertinente et permettant l'émission de l'opinion médicale ;
- Obtenir, dans un souci d'équité envers les clients, la meilleure documentation médicale afin de compléter son dossier ;
- Expliquer, lors de l'appel d'intention de refus, les motifs de la décision en première instance et, en présence de signes de contestation informer le requérant de ses droits pour faire une demande de révision, des délais qu'il doit respecter et lui acheminer, au besoin le formulaire approprié ;
- Assurer un service de qualité à la clientèle particulière (malade) en les aidant à comprendre la décision en faisant preuve d'empathie et en adaptant le niveau de langage ;
- Contribuer à diminuer les délais dans le traitement des demandes de rentes d'invalidité présentant certaines pathologies en priorisant l'étude médicale ou en émettant elle-même une opinion médicale après avoir pris connaissance des pathologies et juger de la gravité de ces dernières ;
- Se soucier constamment d'éviter qu'une situation dégénère en plainte (plainte adressée par le requérant à la Commissaire aux Services) ou en conflit. Régler une plainte ou une situation conflictuelle dès le premier signe.

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>
Aucun	Aucun

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.

Aucun

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.

Respecter l'encadrement légal de nos communications orales et écrites avec les différents intervenants (autorisation au dossier).

Communications orales :

- Dans certaines circonstances, évaluer l'urgence des intentions suicidaires du client lors d'une communication avec ce dernier (COQ ... Comment, Où, Quand) et déterminer vers quelle ressource le diriger (911, Centre de prévention du suicide, médecin traitant, ...);
- Utiliser les alternatives de communications lorsque le requérant ne maîtrise pas le français ou l'anglais.

Communications écrites :

- Connaître l'éventail des lettres-modèles et en faire un usage approprié auprès des divers intervenants lors de nos communications écrites.

Clientèles et interlocuteurs visés :

- Avec les requérants (ou son représentant légal), de façon régulière, pour la recherche de documentation médicale supplémentaire et pour leur expliquer les motifs de la décision de refus et son bien-fondé ;
- Avec les médecins ou professionnels traitants, les requérants et certains intervenants du réseau de la santé dans la recherche de renseignements ou de documents supplémentaires, de façon régulière pour la détermination de l'admissibilité médicale ;
- Avec les médecins évaluateurs de la Régie des rentes, de façon régulière, dans le cadre de la détermination de l'admissibilité médicale :
 - En consignait par écrit sur la fiche d'information de l'infirmière (document au dossier) les informations médicales pertinentes obtenues ;
 - En échangeant avec les médecins évaluateurs lors de l'analyse du dossier dans sa phase préliminaire ou lors de l'évaluation par le médecin évaluateur.
- Avec des agents de rentes : régulièrement, pour fins de renseignements supplémentaires ;
- Avec les hôpitaux, pour compléter le dossier médical ;
- Avec les agents de bureau du SEM, de façon régulière, dans le traitement des demandes et tout particulièrement dans la démarche d'obtention d'informations médicales complémentaires ;
- Avec les autres infirmières du SEM en regard des responsabilités qui leur incombent pour le traitement de certains dossiers, normes et procédures ;
- Avec les avocats, assureurs et autres organismes dans le cadre de la loi de l'accès à l'information.
- Avec le Commissaire aux services lors du traitement des plaintes ;
- Avec le Service de la révision ;
- Pour diverses raisons, avec les coroners, le Collège des médecins du Québec, les policiers, les Centres de désintoxication, le Curateur public, le 911, les Centres de détention, ... (connaître ces services et avoir une communication professionnelle avec ces différents intervenants)

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.

- Développer des stratégies pour obtenir de l'information pertinente en s'adaptant aux différents clients ou requérants et professionnels ;
- Établir rapidement des liens de confiance avec la clientèle (clientèle malade, soucis financiers) ;
- Contribuer au développement et à l'évaluation des procédures de travail, des normes de traitement et des outils de travail ;
- Suggérer des améliorations aux différentes étapes du processus d'évaluation médicale ;
- Contribuer par leur expertise et leurs connaissances à la réalisation de certains mandats au SEM.

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.

- Connaissances médicales : connaissance élaborée des maladies, des programmes existants pour certaines pathologies (fibromyalgie, clinique du dos), des examens et des tests spécifiques à chaque pathologie afin d'obtenir la documentation pertinente nécessaire pouvant justifier ou refuser l'invalidité des requérants (ex : **Oncologie** : rapport d'anatomo-pathologie, **V.I.H.** : charge virale, décompte CD4, **MCAS** : échocardiogramme, tapis roulant, thallium, **MPOC** : tests de fonction respiratoire) ;
- Connaissances spécifiques de l'éventail de la documentation médicale susceptible de se retrouver dans le dossier médical d'un client ;
- Connaissance des spécialités médicales (ex : neurologie, oncologie, psychiatrie, etc ...) ;
- Connaissance des divers types de médicaments ;
- Techniques et aptitudes en communication : savoir présenter ses idées de façon synthétique et en valider la compréhension au besoin. Présenter un grand niveau d'aisance à communiquer avec les clientèles variées dans un contexte difficile et être en mesure de gérer efficacement des appels comportant des réactions à caractère imprévu et déstabilisant (lors d'un appel d'intention de refus au requérant, cueillette d'informations) ;
- Connaissances médicales plus spécifiques à l'égard de certaines maladies pour lesquelles une décision de reconnaissance d'admissibilité médicale peut être rendue ;
- Connaître les milieux hospitaliers dont les centres sur spécialisés , les CLSC, les régions de la province ;
- Connaître le multiculturalisme, diversité des valeurs et des cultures (ex : Italiens, Grecs, ...) ;
- Connaître le système de cheminement informatique d'une demande de rente d'invalidité (workflow).

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.

- Loi et règlements RRQ – rente d'invalidité – rente de retraite ;
- Loi d'accès à l'information ;
- Pratiques opérationnelles ;
- Guide du médecin traitant ;
- Guide du médecin expert ;
- Livres de classification internationale des maladies ;
- Volumes de référence médicale ;
- Produits et spécialités pharmaceutiques ;
- Connaître le fonctionnement d'autres organismes tels le MESS, la SAAQ, la CSST, les compagnies d'assurances, afin de faciliter les communications avec ces dernières ;
- Connaître les autres services internes de la Régie (ex : rente de conjoint survivant, de retraite, d'allocation d'aide aux familles, Commissaire aux services, Service de la révision, Service juridique, SPNF, bureaux régionaux) ;
- Connaître les zones de services des différentes ressources vers lesquelles peuvent être dirigés les requérants (ex : CLSC, Centre de prévention du suicide, MESS, Offices des personnes handicapées, Groupe d'aide en santé mentale, 911, Centre de crise, Services Québec, banques alimentaires).

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Diplôme d'études collégiales en soins infirmiers ou diplôme d'études universitaire en sciences infirmières (1^{er} cycle)
Être membre de l'Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec.

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

Au cours des dernières années, la tâche des infirmières s'est constamment complexifiée. La recherche d'informations complémentaires a évolué, pour l'ensemble des dossiers vers des recherches multiples et/ou spécialisés ayant pour causes :

- la complexité grandissante des dossiers médicaux qu'entraîne le développement de la science médicale (multi pathologie, multiplication des traitements, multiplication des investigations, aspect psychologique qui se surajoute dans la plupart des dossiers), ce qui implique une recherche d'informations complémentaires plus importante ;

- les multiples réformes mis de l'avant au Québec au cours des dernières années ayant mené à la spécialisation de plusieurs établissements du réseau de la santé au Québec, ce qui multiplie les démarches de recherche.

Pour ces raisons, l'expérience préalable exigée pour cet emploi :

- Expérience de 5 à 10 ans dans un champ clinique pertinent, particulièrement au niveau de la pathologie, de l'investigation, de la pharmacologie ainsi qu'en milieu multidisciplinaire ;
- Expérience dans le travail d'équipe multidisciplinaire ;
- Connaissance de la langue anglaise (parlée et lue) – atout.

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

Une période de 6 mois de formation pour se familiariser avec le rouage administratif du traitement d'un dossier médical. Compte tenu de la complexité de l'emploi et du caractère unique de la fonction, une période acquise de 1 an d'entraînement de base et une période de 2 ans sont nécessaires pour obtenir un perfectionnement optimal. Subséquemment, l'infirmière jouit d'une très grande autonomie d'action et le recours au supérieur n'est que très ponctuel et repose davantage sur les orientations de gestion.

En période d'entraînement, l'assistance d'une collègue infirmière expérimentée est requise lors du traitement des demandes de rentes d'invalidité, soit pour déterminer la pertinence de documenter un dossier, le type d'information à demander ou pour aider dans le cheminement administratif de la demande. Le chef d'équipe pourra intervenir ponctuellement à l'entraînement.

En vertu des exigences de l'Ordre professionnel des infirmières et infirmier du Québec, obtenir un minimum de 20 heures de formation continue dont au moins 7 heures accréditées par année.

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.

- Lors des téléphones de refus :
 - expliquer les motifs de refus de façon à concilier l'humanisation des services à la clientèle ;
 - faire preuve d'écoute active, gérer la réaction du requérant, au besoin encadrer la clientèle malade.
- Lors de demandes de renseignements médicaux par téléphone, il faut assurer avec rigueur le caractère confidentiel des renseignements médicaux échangés ;
- Lors de la transmission des documents médicaux, s'assurer de la confidentialité des renseignements en conformité avec la Loi de l'accès à l'information, pour ne divulguer que les renseignements permis afin de ne causer aucun préjudice au requérant.

Lors de la prise de décision quant à la reconnaissance de l'admissibilité médicale, s'assurer de la conformité et de la cohérence de cette décision.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

- Équipements bureautiques usuels :
 - Poste de travail (Windows Vista et Office 2007 (Word, Excel, Outlook, ...), Navigateur, Imagerie / Workflow, Dossier client).
 - Téléphone (casque d'écoute), photocopieur, télécopieur.
- Accès à des listes d'informations :
 - Internet (ex : liste d'hôpitaux, liste de CLSC, de codes postaux, informations médicales, ...) ;
 - Filemaker (fichier des médecins œuvrant au Québec, fichier des établissements, et fichier des diagnostics).

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

Travail de bureau ne nécessitant aucun effort physique particulier.
Aménagement permettant la confidentialité.

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.

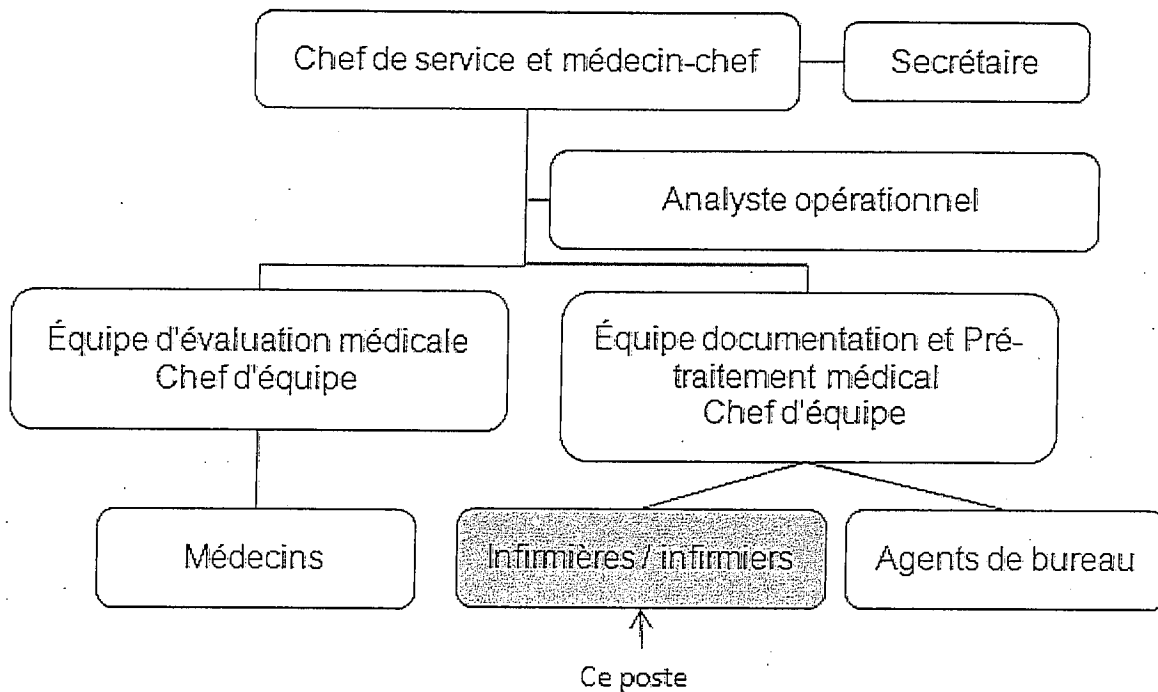
Le Service de l'évaluation médicale est responsable de statuer sur l'admissibilité médicale d'un requérant à une rente d'invalidité et du maintien de cette rente par le processus de réévaluation.

Pour ce faire, en plus du rapport médical, il requiert au besoin une information médicale complémentaire auprès des requérants, médecins traitants, hôpitaux, CLSC, CSST et SAAQ. Il peut également demander une expertise médicale auprès d'un médecin spécialiste.

Il travaille en collaboration avec plusieurs partenaires (SAAQ, CSST, MESS, Compagnies d'assurance, institutions du réseau de la santé, FMSQ, Collège des médecins du Québec, TAQ).

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	Nom Nathalie Dubé	Signature 	Date 2012/03/01
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom Christine Lebel	Signature 	Date 2012.03.02

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau Infirmier 226-10	
Conseillère ou conseiller spécialisé 	Date 12-03-02
Responsable ministériel	Date

8.2. MISE À JOUR

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

Description d'emploi

Espace réservé à la Direction du personnel		
Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 226-05	Titre de la classe d'emplois
Direction générale Vice-présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Infirmier (ère), Chef d'équipe	
Direction Direction des Prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre III	
Service Service de l'évaluation médicale 3270	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef du service de l'évaluation médicale	
Division	Adresse du lieu de travail 2600, boul. Laurier, bureau 341 Sainte-Foy, Québec G1V 4T3 (1299) 73879	
Section		

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 de service, le ou la titulaire de ce poste

- Coordonne et supervise l'équipe de documentation et de pré-traitement médical, composée d'infirmier (ère)s, d'agent(e)s de bureau, de personnel de soutien et d'étudiant(e)s dans le respect des engagements de l'organisation en matière de service à la clientèle;
- Conseille et supporte les membres de son équipe et le chef de service;
- Fournit le support approprié à la gestion de cas ou de problématiques ponctuels tout en déterminant des pistes de solution;
- Harmonise le fonctionnement de son équipe avec l'équipe des médecins du SEM pour assurer un traitement optimal des dossiers d'invalidité;
- Assure le lien avec les autres secteurs administratifs pour le traitement des demandes de rente d'invalidité;
- Participe à différents comités et réunions;
- Collabore au recrutement des employés de son équipe et à leur formation.

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 de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
1.	Coordonner le travail de 4 groupes d'employés formant l'équipe de documentation et de pré-traitement médical, soit les infirmier(ère)s, les agent(e)s de bureau, le personnel de soutien et les étudiant(e)s. - Établir les priorités de travail pour chaque groupe en tenant compte des inventaires et des interrelations entre les différents groupes. - S'assurer de la conformité de l'exécution des différentes tâches effectuées par les membres de son équipe selon les procédures en vigueur. - Participer à l'élaboration des normes de traitement pour les différentes tâches de son équipe et s'assurer du respect de ces normes. - S'assurer d'un service à la clientèle de qualité. - Harmoniser le traitement des dossiers d'invalidité entre les différents groupes de son équipe. - Tenir des réunions d'équipe pour chaque groupe d'employés. - Identifier et distribuer les tâches à caractère unique dans les différents groupes d'employés et assurer la formation nécessaire à l'exécution de ces tâches. - Donner son avis au chef de service sur l'évaluation de rendement de chaque employé de l'équipe.	40
2.	Conseiller et supporter les membres de son équipe dans le traitement des cas complexes qui dérogent aux procédures habituelles ainsi que le chef de service au besoin.	25
3.	Identifier les situations problématiques dans les processus de travail affectant le service à la clientèle et mettre en application des pistes de solution. - Décrire les problématiques identifiées. - Collaborer à l'élaboration des pistes de solution - Implanter les solutions retenues. - Assurer un suivi ainsi qu'une rétroaction. - Veiller à ce que chaque groupe ait les outils nécessaires à leur travail.	10
4.	Travailler en étroite collaboration avec le chef d'équipe des médecins en vue d'obtenir et de maintenir une bonne harmonisation entre les 2 équipes pour un traitement optimal des dossiers d'invalidité.	5
5.	Assurer le lien avec les intervenants des autres secteurs administratifs pour le traitement des demandes de rente d'invalidité dans toutes les instances.	12
6.	Participer activement à des réunions de comités et agir à titre de répondant du SEM au niveau de plusieurs groupes de travail, orienter les décisions, prendre part au consensus de discussion. - Rencontres du comité de gestion du SEM. - Loi d'accès à l'information. - Dossier client - Mandats d'optimisation - Projets corporatifs - Comité Eureka - Etc.	5
7.	Participer au recrutement, à l'embauche et à la formation de nouveaux employés : infirmier(ère)s, agent(e)s de bureau, personnel de soutien et étudiant(e)s. - Participer à l'élaboration des questionnaires d'entrevue lors du recrutement du personnel de l'équipe de documentation et de prétraitement médical. - Participer aux entrevues et au choix des candidats. - Organiser la formation et la supervision des nouveaux employés. - Veiller à ce que les nouveaux employés aient les outils nécessaires à leur travail.	2
8.	Collaborer à toutes autres tâches à la demande du chef de service au besoin.	1

3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

3.1. AUTONOMIE

Décrire le degré d'autonomie 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 ou la titulaire du poste doit être très autonome car il ou elle réalise ses tâches en tenant compte des spécificités et de la complexité des processus de travail et de l'environnement. Il ou elle dispose d'une autonomie suffisante à l'initiative dans un optique d'amélioration et d'atteinte des objectifs du Service, de la Direction et de la Régie

Il ou elle rencontre son supérieur immédiat de façon périodique pour passer en revue les travaux, les points de suivi et les principales problématiques rencontrées et la façon dont elles ont été solutionnées. De plus, des rencontres ponctuelles peuvent avoir lieu au besoin.

Le ou la titulaire recourt au supérieur pour toute situation qui exige l'autorité, l'approbation ou la décision de celui-ci.

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.

Contribuer au respect des objectifs de délai dans le traitement des demandes d'invalidité.

Assurer un service à la clientèle particulière (malade).

Favoriser l'équité envers les clients.

Permettre la prise de la meilleure décision médicale.

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

7 infirmiers (ère)s
8 agent(e)s de bureau
2 auxiliaires de bureau
1 réceptionniste-téléphoniste
2 à 3 étudiant(e)s

Supérieur immédiat

Chef du service de l'évaluation médicale

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.

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Indiquer la nature et la fréquence des communications ainsi que les parties concernées de la clientèle ou des interlocuteurs.

Les attributions de ce poste comportent, des communications régulières :

- avec le chef de service et l'analyste opérationnelle;
- avec le chef d'équipe des médecins afin de maintenir un bon climat de confiance entre les 2 équipes du SEM;
- avec les membres de l'équipe de documentation et de pré-traitement afin de maintenir une bonne relation dans les groupes et obtenir une bonne collaboration de travail entre les groupes;
- avec les médecins de la Régie des rentes, de façon régulière, dans le cadre de la détermination de l'admissibilité médicale;

Le ou la titulaire de ce poste doit faire preuve d'un bon sens de l'écoute, de tact et de diplomatie, autant dans ses communications avec le personnel du Service médical que dans ses communications avec la clientèle :

- avec les médecins ou professionnels traitants, les requérants et certains intervenants du réseau de la santé dans la recherche de renseignements ou documents supplémentaires, de façon régulière pour la détermination de l'admissibilité médicale
- avec certains requérants, dans les situations particulières (plaintes, dossiers du Protecteur du citoyen).
- Avec les chefs d'équipe des services des prestations ou autre service au besoin.
- Avec les analystes – support.

Toutes ces communications s'effectuent de façon à faire valoir les orientations de service et les préoccupations en regard de l'atteinte des objectifs.

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, d'imaginer des solutions et d'innover face aux façons de faire habituelles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

- Contribuer au développement et à l'élaboration de procédures de travail, de normes de traitement et d'outils de travail dans le cadre d'un processus de travail spécifique et peu documenté.
- Suggérer des améliorations aux différentes étapes du processus d'évaluation médicale après définition et analyse de problématique.

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.

- Connaissances inhérentes à la gouverne d'un groupe de travail (20 personnes).
- Connaissances médicales : connaissance élaborée des maladies, des examens et tests spécifiques à chaque pathologie.
- Connaissance des spécialités médicales, ex. : neurologie, oncologie, psychiatrie.
- Connaissance des divers types de médicaments.
- Habiletés de communication tant pour la gouverne du groupe de travail que pour s'adapter à certains clients.
- Connaissances médicales plus spécifiques à l'égard de certaines maladies pour lesquelles une décision de reconnaissance d'admissibilité médicale peut être rendue.
- Connaître les milieux hospitaliers, les CLSC, les régions de la province.
- Connaître le multiculturalisme, diversité des valeurs et des cultures, ex. : italiens, Grecs, ...
- Connaissance de la langue anglaise.
- Au niveau organisationnel : connaître les différents services de la Régie, Service de la révision, Commissaire aux services, Service juridique, TAQ.

4.1.2 Connaissances normatives (nature et motifs)

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

- Loi et règlements RRQ – rente d'invalidité – rente de retraite.
- Loi d'accès à l'information.
- Manuel des pratiques opérationnelles.
- Guide du médecin traitant.
- Guide du médecin expert.
- Livres de classification internationale des maladies.
- Volumes de référence médicale.
- Compendium des produits et spécialités pharmaceutiques.
- Connaître le fonctionnement d'autres organismes tels MESS, SAAQ, CSST, Cies d'assurances, car il y a des liens continuels entre ces organismes et l'exercice de l'emploi d'infirmière.
- Connaître les autres services internes de la Régie, ex. : rente de conjoint survivant, de retraite, d'allocation d'aide aux familles, Commissaire aux services, Service de la révision, bureaux régionaux.
- Connaître les zones de services des différentes ressources vers lesquelles peuvent être référés les requérants, ex. : CLSC, centre de prévention du suicide, MESS, Offices des personnes handicapées, Groupes d'aide en santé mentale.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1 Scolarité minimale exigée par l'emploi

Être membre de l'Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec.

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

Dix (10) années d'expérience à titre d'infirmier(ère).

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

Une période de 3 mois de formation pour se familiariser avec le rouage administratif du traitement tant administratif que médical d'une demande de rente d'invalidité. Compte tenu de la complexité de l'emploi et du caractère unique de la fonction, une période acquise de 6 à 7 mois d'entraînement de base et une période de 12 à 18 mois sont nécessaires pour obtenir un perfectionnement optimal.

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.

Niveau d'attention et de concentration requis à l'exercice de tâches d'analyse, de conseil, de planification et d'organisation.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Micro-ordinateur, Vista, Word, Filemaker, Excel, Outlook, Navigateur, Imagerie/Workflow.

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

Aménagement permettant la confidentialité.

6. CONTEXTE ORGANISATIONNELLE

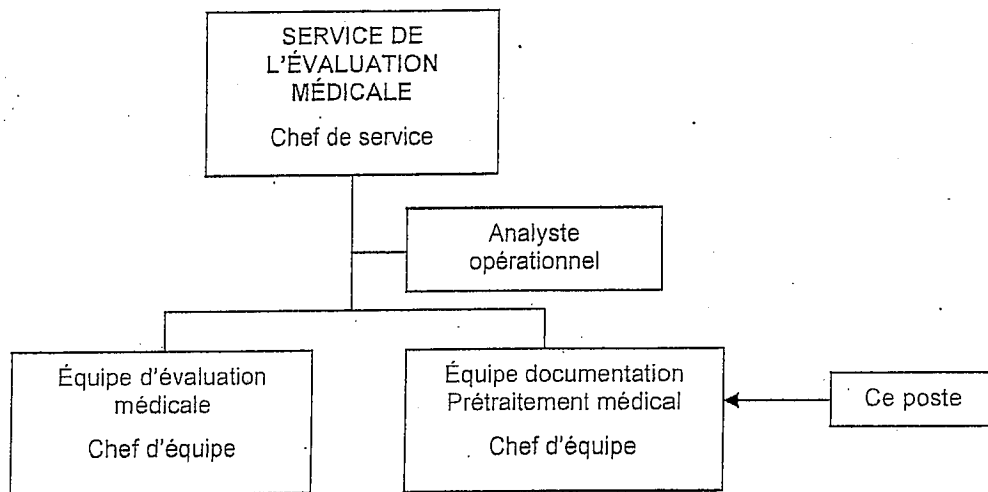
6.1 MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

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

Procéder à la détermination de l'admissibilité médicale à une rente d'invalidité et au maintien de cette admissibilité.

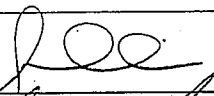
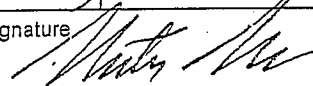
6.2 ORGANIGRAMME

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	Date	Signature	Date
Nathalie Dubé	2009-05-28		2009/05/28
Supérieure ou supérieur immédiat	Date	Signature	Date
Martin Baron	2009-05-28		29/05/09

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1 DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	
Informien, cl-principal	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date
Carol Tampi	09-06-08
Responsable ministériel	Date

8.2 MISE À JOUR

Contenu	Conforme ☒	Non conforme ☐
Supérieure ou supérieur immédiat	Date	
Confirmation 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 Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 200-10	Titre de la classe d'emplois Agent de bureau, cl. nominale
Direction générale	Titre de l'emploi	
Direction Prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Médecin-chef	
Service Évaluation médicale	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail Place de la Cité, 2600, boul. Laurier, bureau 348 Québec, Québec, G1V4T3	
Section	Numéro du poste	36201-50907-55663-57762- 60030-88386-97545-(41597- 264 DG-52669) (771-10) Kathleen O'Malley

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 et médecin-chef de la Régie, le titulaire de ce poste effectue des tâches relatives à la recherche et la cueillette d'informations médicales complémentaires et à l'organisation de la tenue d'expertises dans le cadre de l'analyse médicale d'une demande de rente d'invalidité, d'une demande de révision, de la réévaluation d'un bénéficiaire ou d'un dossier du Tribunal administratif du Québec (TAQ). Il participe également au traitement des demandes d'accès à l'information. Il répond aux questions de la clientèle en lien avec le traitement médical des dossiers d'invalidité.

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.	Organiser les expertises médicales dans la spécialité spécifiée par les médecins évaluateurs pour les dossiers de 1^{ère} instance, révision, réévaluation et du TAQ ainsi que celles demandées par les infirmières pour les dossiers d'ententes internationales. • En tenant compte du lieu de résidence du client, de la spécialité de l'expertise nécessaire et des disponibilités des médecins experts, choisir un médecin expert et prendre un rendez-vous avec lui pour le client. • Contacter le client par téléphone afin de l'aviser du besoin d'obtenir une expertise, lui expliquer les raisons, le processus et lui mentionner ses responsabilités. • Établir avec le client, les modalités de déplacement et de séjour (voiture, avion, autobus, transport adapté, taxi, hébergement, repas, etc.) avec jugement et discernement tout en tenant compte des directives en vigueur, de l'état de santé du client, de la distance à parcourir, du type d'expertise, de l'heure du rendez-vous, ainsi que de la capacité financière du client. Juger de la pertinence d'une avance de fonds au client puis l'autoriser au besoin. Juger de la pertinence d'une demande d'accompagnement par une tierce personne, l'autoriser et prévoir les modalités de déplacement et de séjour. Confirmer le tout au client par lettre. • Plusieurs communications verbales avec la clientèle peuvent être nécessaires pour finaliser un rendez-vous. Dans certaines situations, les communications peuvent être plus difficiles. • S'assurer que la documentation médicale requise est complète et faire parvenir une copie au médecin expert avec la confirmation du rendez-vous et les coordonnées du client. Prendre les moyens nécessaires pour que le médecin expert reçoive la documentation médicale avant la date du rendez-vous pour qu'il en prenne connaissance. • Assurer le suivi du dossier afin de recevoir le rapport d'expertise dans les délais requis afin de ne pas retarder indûment le traitement du dossier en effectuant un rappel à l'expert si nécessaire. • À la réception du rapport d'expertise, effectuer les vérifications d'usage et autoriser le paiement des honoraires et des frais de complexité selon l'Entente avec la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) ou selon les différentes ententes particulières en vigueur. • Autoriser le paiement des frais de déplacement préalablement accordés après vérification des pièces justificatives. Analyser les écarts, les corriger ou les autoriser s'ils sont justifiables. • Si le client ne se présente pas à son rendez-vous d'expertise, s'enquérir de la raison et juger s'il s'agit d'un motif valable (hospitalisation, etc.), au besoin en discuter avec le médecin évaluateur et puis, si nécessaire, organiser un nouveau rendez-vous d'expertise. Si le motif est jugé non valable, remettre le dossier au médecin évaluateur pour qu'il agisse en conséquence. Autoriser le paiement des frais de disponibilité à l'expert selon l'entente en vigueur. • Tout au long du processus, établir un lien de confiance avec la clientèle, répondre à leurs questions au sujet du processus et les aider dans leur démarche. • Contribuer par leurs compétences et leurs observations à la gestion optimale et évolutive du processus de l'expertise médicale. • Contribuer à une saine gestion de la banque d'experts en y inscrivant les disponibilités des experts et les modifications de leurs coordonnées. • Documenter les interventions à l'Historique des interventions (HI) dans le but d'assurer la compréhension et le suivi du traitement du dossier. • Interagir avec les médecins-évaluateurs et les infirmières, si nécessaire.	40 %

2.	Obtenir de l'information médicale complémentaire conformément aux demandes des médecins et des infirmières, en appliquant judicieusement les normes de traitement relatives à la gestion du délai d'obtention de ces demandes ainsi que la directive de paiement inhérente à ce type de demande. • Évaluer la meilleure façon de procéder afin d'obtenir les informations médicales le plus rapidement possible selon l'endroit où elles se trouvent. Dans certaines circonstances, contacter le client afin d'obtenir son aide pour l'obtention de certains documents. • Contacter par écrit (en utilisant les lettres modèles) les hôpitaux, les CLSC, les centres de réadaptation, les cliniques médicale, les organismes gouvernementaux et les compagnies d'assurance ainsi que les employeurs afin d'obtenir les différentes informations médicales nécessaires en s'assurant d'avoir les autorisations requises et autres documents pertinents (testaments, preuves de décès). Une à cinq demandes d'information par dossier peut-être demandées simultanément dans différents milieux. • Aviser le client par lettre de la demande d'information médicale complémentaire. S'il s'agit d'une demande de révision, s'assurer de faire parvenir l'avis informant le requérant de ses droits relativement à la Loi sur la justice administrative. • Planifier les dates de rappel à l'agenda afin d'assurer un suivi rigoureux de chacune des demandes d'information selon l'endroit où elle a été faite. • Assurer le suivi et les rappels selon la situation en respectant les normes de traitement. • Transférer les dossiers aux médecins évaluateurs lorsque plus de 50% des documents demandés ont été reçus ou que le délai d'attente de 2 mois est expiré. • Valider, corriger et autoriser le paiement des documents reçus, en tenant compte de la tarification en vigueur ainsi que des particularités de certaines demandes. • Documenter les interventions au dossier électronique du client.	35 %
3.	Préparer les dossiers médicaux de réévaluation • Sortir la liste des rappels pour les demandes de réévaluation, selon la date de la mensuelle, via les systèmes informatiques corporatifs. • Contacter le requérant par lettre modèle pour l'aviser du délai restant pour produire son rapport médical. • Lorsque le requérant avise d'un retard valable pour la production du rapport médical, communiquer avec l'agent de rentes responsable afin de faire lever la suspension du paiement de la rente d'invalidité et obtenir un nouveau délai. Informer adéquatement le client. • Suite à la réception du rapport médical, reconstituer le dossier papier via le workflow, avec les documents médicaux pertinents à l'étude médicale, créer un élément de travail dans le système Workflow et importer dans celui-ci différents formulaires électroniques qui serviront au traitement de la demande. • Transférer le dossier au médecin évaluateur qui en a fait l'analyse précédemment. • Autoriser le remboursement au client, des honoraires du médecin traitant ayant complété le rapport médical.	5 %
4.	Répondre aux demandes d'information des clients qui sont acheminées au SEM par les préposés aux renseignements ou par les agents de rentes • Rechercher quotidiennement les demandes de communications générées dans les systèmes informatiques corporatifs. • Analyser la demande, prendre connaissance du dossier, et contacter le client pour répondre à ses questions concernant le traitement médical de sa demande de rente d'invalidité. • Selon la nature de l'information demandée, transférer les demandes de communication aux infirmières.	5 %
5.	Répondre aux demandes de copies de documents médicaux, en regard de la loi d'accès à l'information • À la réception de la demande d'accès, retracer le dossier physique du requérant, le joindre à la demande et soumettre le tout à l'équipe des infirmières pour analyse de la demande. • Photocopier les documents médicaux identifiés par les infirmières et les faire parvenir au demandeur (client, avocat, organismes gouvernementaux, compagnies d'assurance, etc.) À la demande du médecin évaluateur, obtenir l'autorisation du requérant afin de transmettre une copie du rapport d'expertise médicale au médecin traitant.	5 %

6.	Préparer les dossiers pour la numérisation lorsque le traitement des dossiers de 1^{ère} étude et de révision est terminé au SEM • Extraire du dossier les documents déjà numérisés au dossier électronique du client et les conserver selon le calendrier de conservation de la Régie • Identifier les autres types de documents médicaux au dossier (rapport d'expertise, dossiers hospitaliers, etc.) et insérer les pages séparatrices; • Compléter le formulaire électronique approprié à joindre aux dossiers; • S'il s'agit d'un dossier de 1^{ère} instance accepté, s'assurer que l'élément de travail électronique est transféré à l'agent de rente, que la fiche médicale a été complétée au système et qu'elle concorde à l'inscription au dossier électronique du client; • Acheminer le dossier préparé pour la numérisation.	5 %
7.	Effectuer toutes autres tâches en lien avec leur fonction. • Vérifier les relevés de la carte de crédit utilisée pour le paiement de certaines demandes d'information médicale complémentaire. • Etc.	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 ou la titulaire de l'emploi se voit assigner les tâches décrites précédemment et les réalise, sous la coordination du chef d'équipe.

Le ou la titulaire de l'emploi est autonome dans l'organisation de son travail :

- En établissant de quelle façon il/elle entend respecter les normes de traitement ;
- Compte tenu des délais administratifs (ex. : Centres hospitaliers, R-V d'expertise), en trouvant des moyens pour accélérer le processus de traitement des demandes d'information et des demandes d'expertise ;
- En gérant de façon autonome l'organisation des différentes tâches à accomplir.

Dans la réalisation de ses tâches, le ou la titulaire est amenée à :

- Développer des stratégies d'appel selon les différents types de clients (personnalités, problèmes de santé, contexte psycho-social et économique) ;
- Agir avec discernement lors de situations particulières, telles que des menaces de suicide ;

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.

En matière d'atteinte des objectifs :

- Contribuer à respecter les délais dans le traitement des demandes de rentes d'invalidité par l'obtention rapide de l'information médicale et de l'expertise médicale externe. ;

En matière de services rendus au public ou à la clientèle :

- Faciliter la prise de la meilleure décision médicale
 - par l'obtention de toute l'information médicale demandée par l'infirmière et/ou le médecin évaluateur ;
 - par l'organisation d'une expertise médicale externe (R-V et déplacement) ;
- Assurer un service de qualité à la clientèle particulière (malade) en les aidant à comprendre les démarches en lien avec l'étude de leur demande d'invalidité en faisant preuve d'empathie et en adaptant le niveau de langage ;
- Se soucier constamment d'éviter qu'une situation dégénère en plainte ou en conflit.

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

Aucun

Supérieur immédiat

Aucun

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.

Aucun

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.

Respecter l'encadrement légal des communications orales et écrites avec les différents intervenants (autorisation au dossier).

Communications orales :

- Dans certaines circonstances, évaluer l'urgence des intentions suicidaires du client lors d'une communication avec ce dernier (COQ ... Comment, Où, Quand) et déterminer vers quelle ressource le diriger (911, Centre de prévention du suicide, médecin traitant, ...) ;
- Utiliser les alternatives de communications lorsque le requérant ne maîtrise pas le français ou l'anglais.

Communications écrites :

- Connaître l'éventail des lettres-modèles et en faire un usage approprié auprès des divers intervenants lors de nos communications écrites.

Clientèles et interlocuteurs visés :

- Avec les requérants (ou son représentant légal), de façon régulière, pour l'organisation des rendez-vous d'expertise médicale et autres communications en lien avec l'évolution de son dossier ;
- Avec les médecins ou professionnels traitants et certains intervenants du réseau de la santé dans la recherche de renseignements ou de documents supplémentaires ;
- Avec les médecins évaluateurs de la Régie des rentes, de façon régulière, dans le cadre du traitement des demandes

de rente d'invalidité ;

- Avec les agents de rentes et les professionnels de la révision : à l'occasion, pour fins de renseignements supplémentaires ;
- Avec les hôpitaux (archiviste) ou d'autres organismes (SAAQ, CSST, etc.) ainsi que les compagnies d'assurance;
- Avec les médecins spécialistes dans le cadre de la tenue de l'expertise ;
- Avec ses collègues du SEM, de façon régulière, dans le traitement des demandes et tout particulièrement dans la démarche de planification des rendez-vous d'expertise médicale ;
- Avec les infirmières du SEM en regard des responsabilités qui leur incombent pour le traitement de certains dossiers;
- Avec le Commissaire aux services lors du traitement des plaintes ;

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.

- Établir rapidement des liens de confiance avec la clientèle (clientèle malade, soucis financiers) ;
- Contribuer au développement et à l'évaluation des procédures de travail, des normes de traitement et des outils de travail ;
- Suggérer des améliorations aux différentes étapes du processus d'évaluation médicale ;
- Contribuer par leur expertise et leurs connaissances à la réalisation de certains mandats au SEM.

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 des termes médicaux ;
- Bonne connaissance du français ;
- Connaissance de l'anglais préférable (communication fréquente avec des requérants utilisant la langue anglaise);
- Connaissance pratique en informatique ;
- Techniques et aptitudes en communication : Présenter un grand niveau d'aisance à communiquer avec les clientèles variées dans un contexte difficile et être en mesure de gérer efficacement des appels comportant des réactions à caractère imprévu et déstabilisant ;
- Connaître les milieux hospitaliers dont les centres sur-spécialisés, les CLSC de la province ;
- Connaître le multiculturalisme, diversité des valeurs et des cultures (ex : Italiens, Grecs, ...) ;
- Connaître le système de cheminement informatique d'une demande de rente d'invalidité (workflow).

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.

- Loi et règlements RRQ – rente d'invalidité
- Loi d'accès à l'information ;
- Loi sur la justice administrative;
- Entente de la RRQ avec la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ)
- Pratiques opérationnelles ;
- Connaissance rigoureuse des normes de traitement applicables à la cueillette d'informations médicales;
- Directives concernant le remboursement des frais de déplacement et de séjour;
- Directive de paiement des frais relatifs à la documentation médicale et au rapport médical de réévaluation;
- Connaître le fonctionnement d'autres organismes tels le MESS, la SAAQ, la CSST, les compagnies d'assurances, afin de faciliter les communications avec ces dernières ;
- Connaître les autres services internes de la Régie (ex : Direction des prestations, Direction des renseignements, Commissaire aux services, Service de la révision, Direction des affaires juridiques, SPNF, bureaux régionaux) ;
- Connaître les zones de services des différentes ressources vers lesquelles peuvent être dirigés les requérants (ex : CLSC, Centre de prévention du suicide, MESS, Offices des personnes handicapées, Groupe d'aide en santé mentale, 911, Centre de crise, Services Québec, banques alimentaires, groupes de bénévoles, réseau d'interprètes).

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

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

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

Une période de formation et d'adaptation d'environ six (6) mois est requise afin de prendre connaissance des divers aspects du travail et de se familiariser avec le rouage administratif et médical du traitement d'un dossier.

En période d'entraînement, l'assistance d'un ou d'une collègue expérimenté est requise lors du traitement des demandes de rentes d'invalidité. Le chef d'équipe pourra intervenir ponctuellement à l'entraînement.

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.

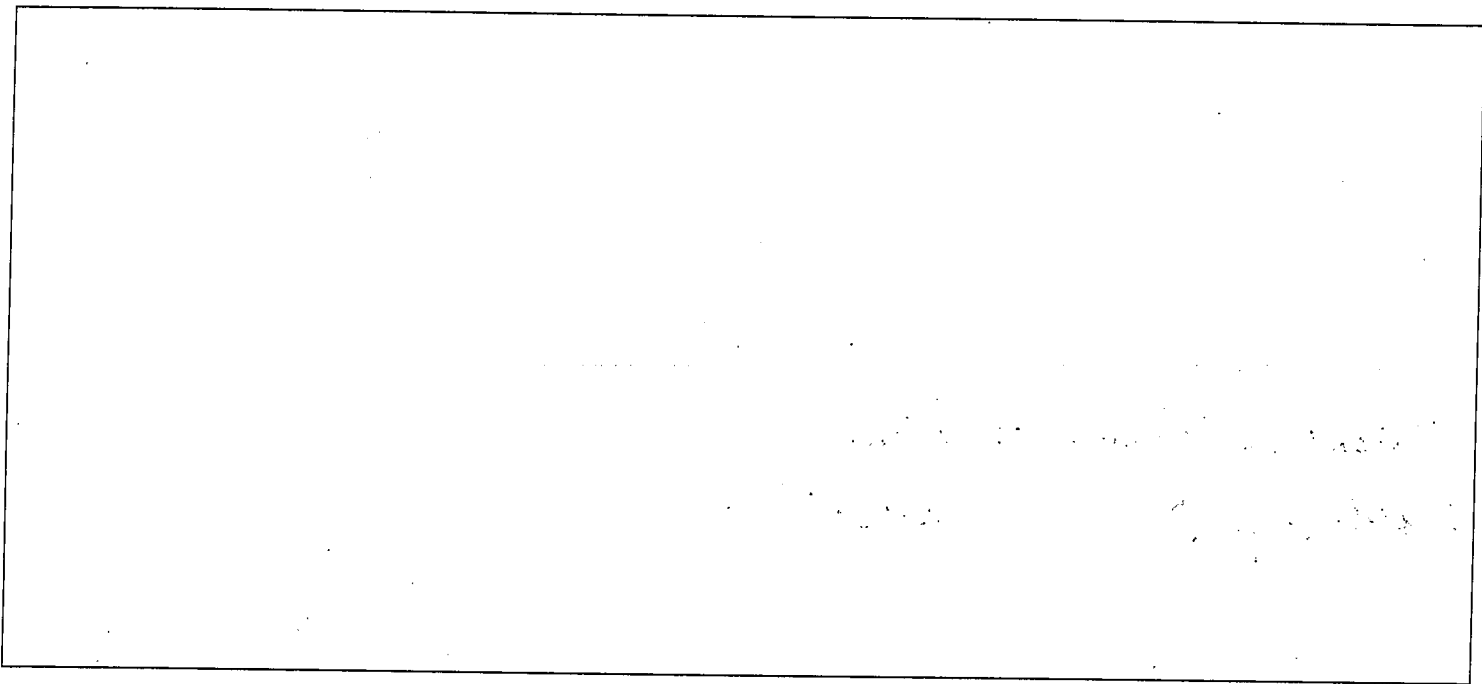
Compte tenu de l'importance de la charge de travail, la multiplicité des tâches, les coupures dans le traitement des dossiers, la qualité du travail effectuée ainsi que le respect des délais, le ou la titulaire de l'emploi doit faire preuve d'un niveau élevé de concentration et d'attention lors de l'accomplissement de toutes ses tâches.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

- Équipements bureautiques usuels :
 - Poste de travail (Windows Vista et Office 2007 (Word, Excel, Outlook, ...), Navigateur, Imagerie / Workflow, Dossier client).
 - Téléphone, photocopieur, télécopieur.
- Accès à des listes d'informations :
 - Internet (ex : liste d'hôpitaux, liste de CLSC, codes postaux, informations médicales, ...) ;
 - Filemaker (fichier des médecins œuvrant au Québec, fichier des établissements, et fichier des diagnostics).

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



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.

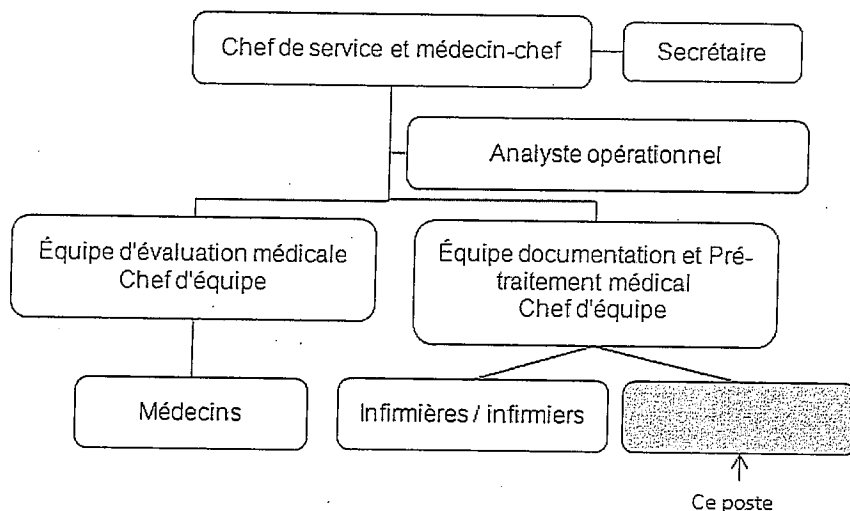
Le Service de l'évaluation médicale est responsable de statuer sur l'admissibilité médicale d'un requérant à une rente d'invalidité et du maintien de cette rente par le processus de réévaluation.

Pour ce faire, en plus du rapport médical, il requiert au besoin une information médicale complémentaire auprès des requérants, médecins traitants, hôpitaux, CLSC, organismes gouvernementaux, compagnies d'assurance. Il peut également demander une expertise médicale auprès d'un médecin spécialiste.

Il travaille en collaboration avec plusieurs partenaires (SAAQ, CSST, MESS, Compagnies d'assurance, institutions du réseau de la santé, FMSQ, Collège des médecins du Québec, TAQ).

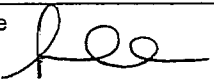
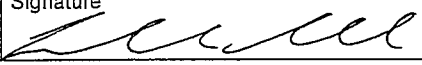
6.2. ORGANIGRAMME

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 (*).



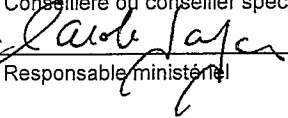
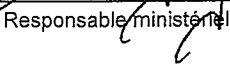
7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom Nathalie Dubé, md	Signature 	Date 2012/05/16
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom Christine Lebel	Signature 	Date 2012/05/22

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>Agent de bureau et non.</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé 	Date 12-06-07
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 Régie des Rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 120	Titre de la classe d'emplois Médecin évaluateur
Direction générale	Titre de l'emploi Chef d'équipe de l'évaluation médicale	
Direction Cotisations et prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Adm IV	
Service Évaluation médicale 3270	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef du Service de l'évaluation médicale	
Division	Adresse du lieu de travail	
Section	Numéro du poste (18202-1128)-117615 (64036 6771)	

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 du service, la(le) titulaire de l'emploi a la responsabilité de superviser et de coordonner, sur le plan de la qualité et de l'uniformité, l'exercice des tâches effectuées par les membres de l'équipe d'évaluation médicale pour la reconnaissance médicale de l'invalidité. Elle collabore à l'élaboration d'un encadrement normatif et elle s'assure de la diffusion, de la compréhension et du respect des règles et des directives sur la reconnaissance médicale de l'invalidité. Par son leadership et son rôle de conseiller, elle assure le lien entre la dynamique d'évaluation médicale et la dynamique de gestion. Elle contribue également, par certaines interventions, à supporter la productivité de l'équipe médicale.

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	Assurer le support professionnel à l'équipe médicale :	25 %
	Transmettre aux médecins évaluateurs l'information pertinente provenant de différents comités, réunions et rencontres;	
	Participer aux rencontres avec les différents intervenants concernant le traitement de la rente d'invalidité (chef de l'équipe «Documentation et Pré-traitement médical», agents de rentes et agents de révision);	
	Favoriser en collaboration avec les différents intervenants impliqués dans le support professionnel à l'opinion médicale (gestionnaires, juristes, md), la création d'outils d'aide à l'analyse, à la motivation et à l'argumentation en termes d'invalidité médicale et la mise en place de structures pour en faciliter le développement et l'implantation;	
	- Fournir avis, conseil et appui auprès des médecins évaluateurs : - concernant l'étude de dossiers complexes, - concernant les diverses dispositions et la loi de même que les procédures qui en découlent, en consultant au besoin les ressources compétentes en la matière.	
2	Elle contribue à la supervision du travail des médecins évaluateurs au niveau :	15 %
	Des inventaires,	
	De la répartition de dossiers,	
	Des priorités.	
3	Répondre aux appels des médecins traitants sur différents sujets :	5 %
	Aide pour compléter le rapport médical,	
	Explication de la loi,	
	Etc....	
4	Répondre aux différents intervenants concernant les problèmes courants et quotidiens en lien avec le traitement de la rente d'invalidité (infirmières, agents de bureau, agents de rentes, agents de révision) et de la DAJ.	15 %
5	Participation à diverses réunions et comités :	10 %
	Équipe médicale (préparation – réunion – suivi),	
	Gestionnaire et chefs d'équipe,	
	Service de l'évaluation médicale	
6	Participer à l'évaluation du travail des médecins évaluateurs.	2 %
7	Participer au recrutement, à l'accueil et à la formation de nouveaux médecins évaluateurs (régulier, occasionnel, contractuel).	5 %
8	Soutenir le médecin responsable de la formation continue sur le plan du contenu médical.	2 %
9	Collaborer au mandat du processus d'expertise.	5 %
10	En collaboration avec les intervenants du bureau du Commissaire aux services, assurer une rétroaction des plaintes faites par les requérants (via le protecteur du citoyen, député, etc....).	2 %
11	Soutenir la réalisation de tout autre mandat confié à un membre de l'équipe d'évaluation médicale, agir à titre de personne ressource ou désigner un représentant pour participer à la réalisation de divers mandats. Faire les liens entre les mandats afin d'en assurer la cohésion sur le plan médical (critères, dossier TAQ, expertises, opinion médicale en révision, organisation du travail).	5 %
12	S'assurer de l'atteinte des objectifs et des niveaux de qualité déterminés, par un contrôle périodique et continu des opinions médicales émises par les médecins évaluateurs.	5 %

13	Participer à des activités d'information à l'extérieur de la Régie en lien avec le domaine médical et la rente d'invalidité à la demande du chef de service.	1 %
14	S'assurer d'un remplacement adéquat en cas d'absence.	1 %
15	Effectuer toute autre tâche connexe à la demande du chef de service (md chef)	2 %

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?

La chef d'équipe oriente le travail exécuté par les médecins de l'équipe d'évaluation médicale, elle analyse les résultats et elle conseille le chef de service quant à la réalisation des tâches ou l'organisation du travail en vue de l'atteinte des objectifs.

La chef d'équipe dispose de l'autonomie requise pour exécuter ses tâches, selon les paramètres déjà convenus avec le chef de service.

Le chef de service contrôle la progression des travaux par le biais des rapports d'activités et de rencontres.

La chef d'équipe suit, conformément aux attentes du chef de service, la réalisation des mandats confiés à certains membres de l'équipe d'évaluation médicale.

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 ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

Les avis de la chef d'équipe influencent l'évolution et le développement des processus de travail et du processus d'analyse liés à la reconnaissance médicale de l'invalidité.

L'opinion émise par la chef d'équipe pour certains dossiers de demande de rente d'invalidité peut résulter en l'acceptation ou le refus de payer une rente.

La contribution de la chef d'équipe dans la réalisation des différents mandats confiés à certains membres de l'équipe d'évaluation médicale peut influencer la réalisation des mandats.

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

17 médecins évaluateurs
2 médecins spécialistes consultants

Supérieur immédiat

Chef de service et md-chef



Chef d'équipe



Médecins évaluateurs

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.

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.

1. La(le) chef d'équipe communique quotidiennement avec les membres de l'équipe de gestion du Service de l'évaluation médicale en regard de l'efficacité et de l'efficacité de la prestation de service.
2. La chef d'équipe communique avec les chefs d'équipe de la direction des cotisations et prestations dans le but de résoudre certains problèmes administratifs inhérents à la reconnaissance médicale de l'invalidité.
3. La chef d'équipe communique avec les chefs d'équipe de d'autres directions dans le but de résoudre certains problèmes administratifs inhérents à la reconnaissance médicale de l'invalidité.
4. Elle est en relation avec les médecins oeuvrant dans le domaine de la sécurité sociale, tels les médecins de la CARRA, de la SAAQ, de la CSST et de la RAMQ. Également, elle communique au besoin avec les médecins du RPC. Ces communications visent le traitement de dossiers communs.

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.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

Le travail consiste, entre autres, à la recherche de moyens d'offrir avec efficacité et efficacité une prestation de service de qualité afin de respecter les engagements de la Régie.

Le travail consiste à appliquer les connaissances médicales à certaines demandes de rente d'invalidité de façon à reconnaître les circonstances décrites, en rapport avec les exigences de la loi.

3.5. CONNAISSANCES

3.5.1. 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.

- Expérience clinique dans l'exercice de la médecine.
- Connaissances initiales quant aux paramètres de gestion.
- Connaissance du processus d'évaluation médico-légale.

3.5.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

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

- Connaissance de la Loi sur le régime d rentes du Québec et de la réglementation.
- Connaissance des pratiques administratives (normes directives) reliées au traitement de la rente d'invalidité.
- Connaissance de la Loi sur la justice administrative.
- Connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Connaissance des Normes d'éthique et code de déontologie.
- Connaissance de l'entente avec la Fédération des médecins spécialiste du Québec.

3.5.3. Connaissances du ou des champs d'activités

Décrire les connaissances du ou des champs d'activités (milieu socio-économique, géographique, culturel, organisationnel, etc.) nécessaires pour exercer les fonctions de l'emploi.

- Connaissance de l'organisation du réseau des soins de santé au Québec.
- Connaissance de la dynamique socio médicale reliée à la pratique des soins de santé au Québec.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

- Doctorat en médecine.

4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

- Membre du collège des médecins.
- Expérience clinique minimale de 5 années dans l'exercice de la médecine.
- Expérience de 3 ans en évaluation médico-légale.

4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Décrire les éléments d'information additionnels susceptibles d'accroître la connaissance de l'emploi.

- Environnement d'évaluation médico-légale
- Évolution de la science médicale et de l'état de santé des travailleurs Québécois.
- Allier productivité et qualité.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

- Micro-ordinateur (différents logiciels) – utilisation constante.

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

N/A

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

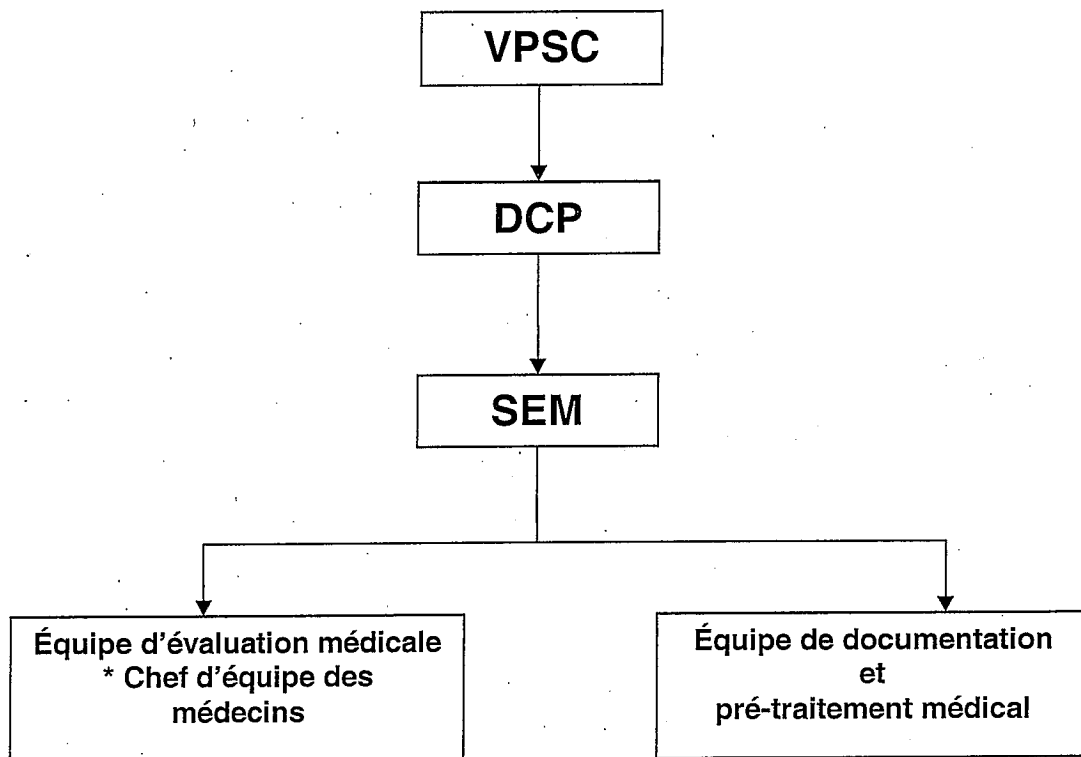
6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

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

- Rendre des opinions médicales de qualité dans des délais raisonnables tout au cours des processus de demandes de rente d'invalidité et d'appels des décisions.
- Rendre des opinions médicales dans tout autre processus au besoin. (Ex : suivi, retraite, etc.)

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 d'emplois et le classement rattachés à chacun des emplois. INDIQUER L'EMPLOI CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*).



7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat Chef de service	Nom Nathalie Dubé	Signature 	Date 2007/05/22
Supérieure ou supérieur hiérarchique Directrice DCP	Nom Nicole Bourget	Signature 	Date 07/05/22

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>Médecin évaluateur "Chef d'équipe"</i>	Date
Conseillère ou conseiller spécialisé	
Responsable ministériel <i>Samuel Huc</i>	Date 07/05/28

8.2. MISE À JOUR

Approbation du contenu	
Supérieure ou supérieur immédiat	Date
Confirmation 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 Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 120 - 01	Titre de la classe d'emplois Médecin-spécialiste
Direction générale	Titre de l'emploi Médecin spécialiste	
Direction Des prestations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat	
Service De l'évaluation médicale	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service de l'évaluation médicale et médecin-chef	
Division	Adresse du lieu de travail	
Section	Numéro du poste 1352 (76007)	

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, le titulaire de l'emploi a la responsabilité d'étudier qualitativement les dossiers médicaux en vue d'évaluer l'admissibilité médicale des requérants à une rente d'invalidité; de recommander et de motiver l'acceptation ou le refus tant pour les dossiers de première instance, les demandes de révision et pour les dossiers qui font l'objet d'un appel devant le TAQ. De plus, le titulaire de l'emploi exerce des fonctions de consultant spécialisé et de formateur auprès de l'équipe médical.

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.	Requérir toute information et toute documentation médicales pertinentes et nécessaires à l'étude de la demande de rente d'invalidité. Analyser ces dossiers et déterminer si le requérant est atteint d'une invalidité grave et prolongée au sens de l'article 95 de la Loi sur le régime de rentes du Québec, pour les cas de première instance et les demandes de révision.	50 %
2.	Réévaluer au besoin si certains bénéficiaires sont toujours admissibles à la rente d'invalidité en statuant le cas échéant sur l'importance de l'amélioration de leur état de santé.	5 %
3.	Préparer et étudier certains dossiers d'invalidité inscrits au rôle des audiences du TAQ à la demande et en collaboration avec un avocat du Service des affaires juridiques.	10 %

N°	TÂCHES	%
4.	Donner un avis professionnel dans les dossiers soumis par les médecins évaluateurs sur des questions spécifiques à son champs de spécialité.	20 %
5.	Donner des séances de formation ponctuelles à l'équipe médicale spécifiques à son champs de spécialité.	5 %
6.	Procéder à la lecture des jugements rendus par le TAQ et des documents de nature médicale, afin de suivre l'évolution de leur décision en regard de leur application de l'article 95 de la Loi sur le régime de rentes du Québec, de porter une attention spéciale aux jurisprudences et de suivre l'évolution de la médecine.	2 %
7.	Effectuer toute autre évaluation médicale pertinente à l'attribution ou au maintien de l'admissibilité à une autre rente qu'une rente d'invalidité où à un avis médicale est nécessaire.	2 %
8.	Analyser des situations médicales particulières et formuler des recommandations.	2 %
9.	Réaliser ou s'associer à la réalisation de mandat concernant le processus et la nature de l'évaluation médico-légale.	2 %
10.	Effectuer toute autre tâche connexe.	2 %

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 se voit assigner les tâches décrites précédemment et les exerce, sous le contrôle du chef d'équipe, quant au contenu et à la formation spécifique est sous le contrôle et l'autorité du chef de service quant à la façon d'exercer les tâches (processus de travail) et quant à la productivité en découlant.

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 ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

L'opinion médicale émise par le titulaire peut résulter en l'acceptation ou le refus de payer un bénéfice.

L'acceptation entraîne des déboursés importants pour la Régie et permet aux requérants de se prévaloir de son droit.

Le refus oblige le requérant à obtenir d'autres sources, le remplacement de la perte due à son retrait du marché du travail, en raison de maladie ou oblige le retour au travail du requérant dans d'autres conditions.

La démarche d'analyse inhérente à l'évaluation médicale contribue à la productivité de l'ensemble de l'équipe médicale et permet l'atteinte des objectifs en terme du Service à la clientèle principalement en regard du délai pour émettre une opinion médicale.

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

Supérieur immédiat

Chef du Service de l'évaluation médicale et médecin-chef



Chef d'équipe médicale



Médecin-spécialiste

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.

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.

Contacts quotidiens avec le personnel de la Régie, plus spécifiquement avec les autres membres du Service de l'évaluation médicale (infirmières, personnel de bureau) et les employés (agents de rentes) affectés au traitement administratif, pour clarifier certaines situations ou certains besoins.

Contacts occasionnels avec le personnel du Service des affaires juridiques, pour préparer les dossiers soumis au Tribunal administratif du Québec.

Contacts occasionnels avec le personnel du Service de la révision pour la préparation et l'élaboration de la décision pour les dossiers soumis à la révision.

Contacts occasionnels avec les professionnels de la santé (médecins traitant – médecins experts), afin de donner ou d'obtenir de l'information, soit générale, soit relative à un dossier.

Contacts occasionnels avec divers organismes pour obtenir ou donner des informations soit générales ou relatives à un dossier.

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.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

Application des connaissances médicales à l'évaluation des dossiers des requérants en rapport avec les exigences de la Loi sur le régime de rentes.

3.5. CONNAISSANCES

3.5.1. 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.

Expérience clinique dans l'exercice de la médecine permettant d'évaluer adéquatement des dossiers sous sa responsabilité.

3.5.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

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

Connaissance de la Loi sur le régime de rentes du Québec, relativement aux articles utilisés dans l'exercice de ses fonctions.

Connaissance de la procédure administrative régissant son travail.

Connaissance de la dynamique de l'évaluation médico-légale.

3.5.3 Connaissances du ou des champs d'activités

Décrire les connaissances du ou des champs d'activités (milieu socio-économique, géographique, culturel, organisationnel, etc.) nécessaires pour exercer les fonctions de l'emploi.

Mise à jour individuelle de ses connaissances afin d'évoluer au rythme de sa profession.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Doctorat en médecine

4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

Être membre en règle du Collège des médecins du Québec.

Détenir un certificat de spécialiste.

Expérience clinique minimale de 5 années dans l'exercice de la médecine spécialisée.

4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)

Une période de familiarisation de 6 mois sera requise afin de prendre connaissance de diverses implications et de la complexité de l'application de la loi dans le traitement des dossiers.

Également, une période de familiarisation est requise pour prendre connaissance du fonctionnement de la structure administrative de la Régie des rentes.

Une formation théorique et pratique, s'échelonnant sur 3 mois, sera dispensée sur place

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.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Micro-ordinateur, quotidiennement.

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

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

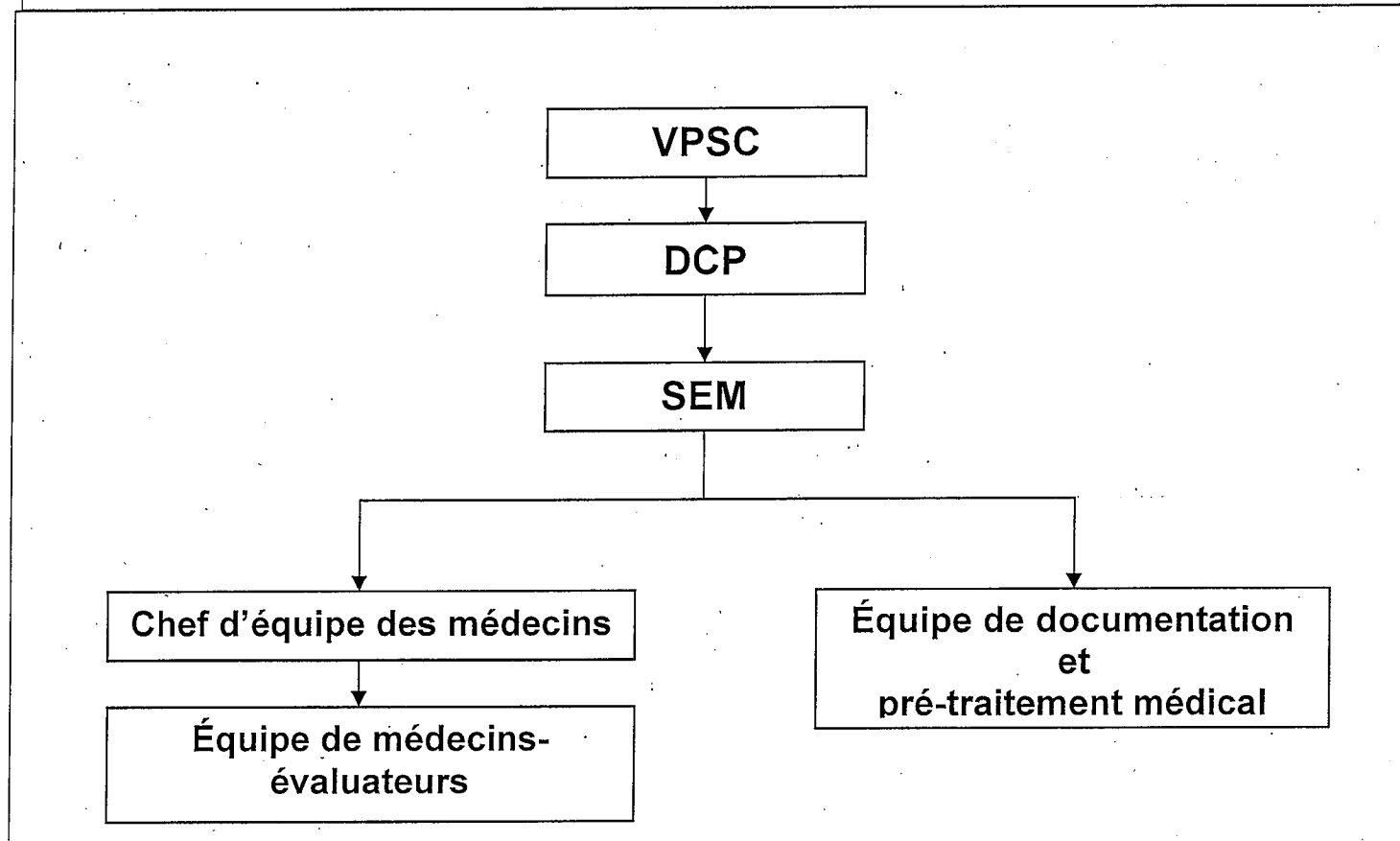
6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

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

- Rendre des opinions médicales de qualité dans des délais raisonnables tout au cours des processus de demandes de rente d'invalidité et d'appels des décisions.
- Rendre des opinions médicales dans tout autre processus au besoin (Ex : suivi, retraite, etc.)

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 d'emplois et le classement rattachés à chacun des emplois. INDiquer L'EMPLOI CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*).



7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat Chef de service	Nom Nathalie Dubé	Signature 	Date 2012/12/21
Supérieure ou supérieur hiérarchique Directrice DP	Nom Christine Lebel	Signature 	Date 2012/12/21

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>Médecin spécialiste</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>Carole Japa</i>	Date 13-01-12
Responsable ministériel	Date

8.2. MISE À JOUR

Approbation du contenu	
Supérieure ou supérieur immédiat	Date
Confirmation 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 Régie des rentes du Québec	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 Technicien(ne) en pilotage - Gérer les prestations du Régime de rentes	
Direction Direction de l'évolution des processus d'affaires	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre supérieur IV	
Service Service du pilotage du Régime de rentes et des services communs (3310)	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600, boul. Laurier Québec (Québec)	
Section	Numéro du poste 48619(1731)	35181, 37560, 85487, 87445

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Le poste :

Sous l'autorité du chef de service du pilotage du Régime de rentes et des services communs et sous la coordination du chef d'équipe du pilotage attribué au processus « Gérer les prestations du Régime de rentes », le titulaire travaille en étroite collaboration avec les analystes d'affaires à la prise en charge des besoins d'affaires et à la recherche de solutions à cet égard. Il participe à la conception et exécute les essais d'acceptation nécessaires à la conformité du processus touché. Il fournit du support spécifique au personnel des directions clientes dans l'utilisation des applications et au besoin l'aide requise pour trouver des solutions à des cas particuliers de la clientèle. Ainsi, il joue un rôle de co-réalisateur en travaillant de concert avec les analystes d'affaires pour la mise en œuvre de solutions adaptées aux besoins d'affaires exprimés.

Le contexte organisationnel :

La transformation organisationnelle est le nouveau modus vivendi de la Régie; les façons de faire évoluent rapidement et les modes de prestation doivent s'adapter sans cesse aux nouvelles exigences de la clientèle. Malgré le fait que les ressources soient plus rares et que les demandes de la clientèle ne cessent d'augmenter, la qualité des services ne peut diminuer et doit même s'améliorer : la recherche d'économie et de performance occupe donc une place de premier plan dans les préoccupations stratégiques de la Régie, qui doit maintenir et développer sa capacité d'adaptation en termes d'affaires. La Régie a ainsi pris le virage de l'**approche par processus** afin d'optimiser ses façons de faire et de faire **preuve d'agilité** pour répondre rapidement aux besoins d'affaires énoncés par la clientèle. Au cœur de cette transformation, la Direction de l'évolution des processus d'affaires (DÉPA) doit répondre aux besoins de la clientèle en proposant des solutions d'affaires qui soient adaptées au contexte organisationnel. Entre les services à la clientèle et le développement de nouvelles solutions, elle est l'intermédiaire privilégiée afin de proposer de nouvelles façons de faire adaptées à la réalité de la clientèle.

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	Collaborer, avec les analystes d'affaires, à l'analyse des besoins d'affaires, à la recherche de solutions et à leur mise en place, par les activités suivantes : - faire la cueillette d'informations nécessaires à la compréhension des besoins exprimés. Sa connaissance et son expertise de l'ensemble du processus et des applications en soutien sont nécessaires à cette activité; - faire les recherches nécessaires pour expliquer un besoin d'affaires énoncé par les directions clientes et permettre de l'évaluer correctement en fonction de l'ensemble du processus. À cet égard, le titulaire doit tenir compte que les applications supportant un processus sont de plus en plus nombreuses, complexes et interreliés (ex.: Workflow, WEB, Pensions, Registre des cotisants, FIC, Historique des interventions); - participer à l'élaboration de solutions adaptées pour les directions clientes, à la conception ainsi qu'à la réalisation de ces solutions, à la rédaction de la documentation et à l'implantation harmonieuse dans les opérations; - participer à la validation des dossiers produits dans le cadre de la mise en place d'une solution d'affaires.	25 %
2	Réaliser les essais d'acceptation en vue de permettre l'approbation des changements apportés aux processus et la mise en œuvre. Pour cela, il réalise les activités suivantes : - participer à l'élaboration de la stratégie d'essais permettant d'identifier les domaines d'essais pertinents, de définir les principales vérifications à faire, l'ordonnancement des essais et les responsables; - collaborer au développement des devis d'essais en fonction de la stratégie élaborée; le titulaire doit notamment préciser les différents cas d'essais requis et les documenter. Il doit également documenter les résultats attendus qui permettront de vérifier et de s'assurer de la qualité des solutions livrées. À cet égard, il doit simuler le processus de bout en bout en s'assurant d'identifier les travaux en lot requis pour produire les résultats attendus. Il doit également imaginer et développer des situations plus complexes afin de vérifier la qualité des applications; - réaliser les actions définies aux devis d'essais : soumission et vérification des situations de traitement interactif des applications, exécution et vérification des traitements en lot; - rendre compte des écarts de fonctionnement auprès de l'analyste d'affaires : documenter ces écarts, suivre les corrections et valider les résultats pour s'assurer du fonctionnement selon les spécifications; - faire les recommandations aux analystes d'affaires pour la mise en production des changements, après s'être assuré de la conformité des résultats attendus; - conserver les résultats des essais en conformité avec les règles régissant les autorisations de mises en production.	45 %
3	Fournir du support spécifique au personnel des directions clientes, par les actions suivantes : - répondre aux interrogations courantes des utilisateurs dans le traitement des dossiers de la clientèle. À cet égard, faire les recherches nécessaires (ex.: lecture de dossiers, essais de fonctionnement) pour trouver les réponses; - supporter le Vérificateur dans ses évaluations sur le traitement des dossiers de la clientèle, en regard des gains et des rentes.	25 %
4	Autres tâches connexes	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 technicien remplit ses mandats de façon autonome. Il établit lui-même la démarche et les façons de faire pour réaliser ses mandats, puis, s'il y a lieu, les fait approuver par l'analyste d'affaires ou son chef d'équipe. Il s'organise pour répondre aux attentes en termes de « besoins » et « délais ». Il doit faire preuve de débrouillardise face à des problèmes imprévus qui peuvent survenir à toutes les étapes du processus de livraison d'une solution d'affaires (PLSA).

Par contre, il peut recourir directement au chef d'équipe lorsque la situation exige la réalisation d'activités par des personnes d'autres unités administratives.

Le supérieur immédiat ne contrôle le titulaire qu'en fonction des résultats obtenus par des rencontres individuelles et l'évaluation annuelle de l'employé.

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.

Les dossiers réalisés par le titulaire contribuent grandement à l'évolution des processus et des applications supportant les opérations du Régime de rentes.

À cet égard, les essais qu'il réalise sont de très haute importance. En effet, les essais effectués par le titulaire sont le dernier maillon qui permet de garantir la qualité d'ensemble des livrables pour la clientèle, soit l'émission des chèques, l'envoi des avis automatisés (avis d'acceptation, avis annuel, etc.). À cet égard, le titulaire joue un rôle clé pour la Régie. Les essais permettent d'obtenir l'assurance que les solutions mises en place soient adaptées aux besoins exprimés.

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

Supérieur immédiat

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.

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.

Communications internes :

Le titulaire communique régulièrement avec le personnel du pilotage (analystes, conseiller en architecture des processus, chef d'équipe) et les répondants dans les directions clientes. Ces communications lui permettent de mieux comprendre les préoccupations des utilisateurs, de bien évaluer les contraintes et les impacts. Il est également en contact régulier avec les analystes et les techniciens de la DGTI pour les applications.

Communications avec ses partenaires externes :

Les travaux en lien avec l'évolution des processus l'amèneront parfois, dans le support aux analystes, à prendre contact avec des représentants d'autres ministères avec qui la Régie entretient des échanges soit le ministère du Revenu du Québec (RQ), la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ), le ministère de la Justice, la Commission de la santé et sécurité au travail (CSST), la Société de l'assurance automobile (SAAQ), la Direction de l'État Civil (DEC), le ministère du Revenu Canada, le Régime de pensions du Canada (RPC) et l'Immatriculation aux assurances sociales (IAS). Ces contacts permettent de mieux comprendre l'apport de ces partenaires dans le processus et de contribuer à implanter de meilleures solutions.

Les principales difficultés :

La satisfaction des clients/utilisateurs repose en grande partie sur la qualité et le succès des communications faites par le titulaire. De plus, les essais que le titulaire réalise doivent refléter des cas rencontrés par les utilisateurs et implique une relation de proximité afin de saisir la réalité dans les opérations courantes.

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.

- Esprit méthodique afin de respecter les étapes de planification rigoureuse pour les livraisons des solutions d'affaires, à l'intérieur des efforts estimés.
- Esprit de synthèse afin de pouvoir bien situer les actions dans un contexte d'ensemble.
- Bonne capacité à résoudre des problèmes. Il doit identifier les problèmes, leurs solutions possibles et déterminer la ou les meilleures stratégies afin de les résoudre.
- Esprit d'équipe, car le titulaire doit agir en collaboration avec d'autres intervenants comme conseiller, en considérant les points énoncés par chacun d'entre eux.
- Doit faire preuve de souplesse et de disponibilité dans sa relation avec les utilisateurs.

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 approfondie du processus « Gérer les prestations du Régime de rentes » et des parties prenantes impliquées dans ce dernier : Direction des prestations, Direction des renseignements, Service des cotisants, Service de la révision, Commissaire aux services et Direction du soutien aux opérations.
- Connaissance approfondie des applications supportant le processus, principalement Pensions, le FIC, l'Historique des interventions, lettres modèles, le Workflow, le WEB.
- Connaissance des environnements d'essais et des outils d'essais (gestionnaire de fichiers d'essais, outil de soumission de JCL, Ascent Capture, SAVERS, TSO et autres).

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.

Connaissances des aspects suivants :

- Loi sur le Régime de rentes du Québec et la Loi du Régime de pensions du Canada;
- Connaissance générale du domaine gouvernemental principalement des organismes avec qui la Régie transige (CSST, SAAQ, RAMQ, DEC, RQ, DRHC) et dont l'évolution peut avoir un impact sur les opérations de la Régie;
- les règlements, politiques, pratiques et procédures opérationnelles;
- la méthodologie de développement et d'entretien de systèmes (cadre normatif);
- le processus de livraison des solutions d'affaires (volets administratif et technologique);
- le concept global d'essais, le concept de pilotage;
- la Loi d'accès à l'information, les protocoles d'entente en vigueur.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

DEC en administration, en informatique, ou l'équivalent.

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

Expérience pertinente dans le domaine des procédés administratifs et des systèmes.

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

Une période minimale de 1 an est nécessaire afin de se familiariser avec les applications et les outils à utiliser en fonction de chacune des tâches.

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 s'assurer du fonctionnement harmonieux à la suite de la livraison d'une solution d'affaires supportant le processus « Gérer les prestations du Régime de rentes ». Il doit s'assurer de la qualité des résultats produits.

Le titulaire doit démontrer sa capacité de mettre en relation plusieurs applications, leurs interrelations et leur conséquence sur les opérations de plusieurs unités administratives : Direction des prestations, Service des cotisants, Direction des renseignements, Service de la révision et Commissaire aux services. Une vaste expertise des opérations et des applications du Régime de rentes est nécessaire au titulaire pour bien remplir son mandat.

Le travail du titulaire demande sans cesse beaucoup de concentration et d'attention; les tests touchent différentes fonctions informatiques; le titulaire est donc constamment en apprentissage. Pour chacune des solutions mises de l'avant, le titulaire doit bien comprendre la particularité d'une fonction afin de bien saisir le problème et de déterminer les cas d'essais « limites » appropriés.

Le titulaire doit être soucieux de tous les détails et très attentif à cet égard. Ses responsabilités l'obligent également à transiger avec plusieurs intervenants.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Micro-ordinateur sur une base quotidienne pour accéder à tous les systèmes supportant le Régime de rentes; pour les travaux de nature bureautique.

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

-

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

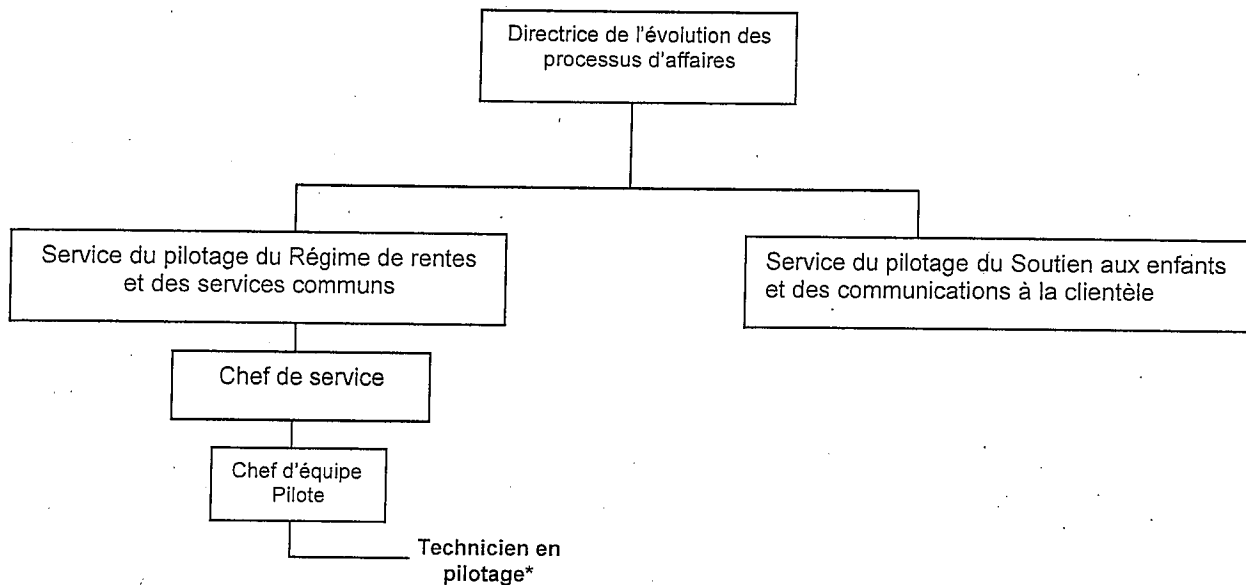
Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

La Direction de l'évolution des processus d'affaires doit :

- conseiller les propriétaires des processus sur les meilleures solutions d'affaires à intégrer à leurs façons de faire ;
- produire les plans d'évolution des processus pour le Régime des rentes et le Soutien aux enfants ;
- optimiser les communications administratives écrites avec la clientèle ;
- contrôler les livraisons des changements, aux processus et aux systèmes, par la production d'essais d'acceptation ;
- contrôler les émissions journalières à la clientèle (chèques, avis automatisés, avis annuel et avis de modification) ;
- gérer la sécurité d'accès informatique.

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 du pilotage du Régime de rentes et des services communs	Nom Brigitte Marceau	Signature 	Date 2011/8/23
Supérieure ou supérieur hiérarchique Directrice de l'évolution des processus d'affaires	Nom Odette Brassard	Signature 	Date 2011-08-09

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>Tech. en administration</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>Carole J. J.</i>	Date 12-01-20
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 Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 108	Titre de la classe d'emplois Analyste des procédés administratifs
Direction générale Vice-présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Analyste d'affaires - Gérer les prestations du Régime de rentes	
Direction Direction de l'évolution des processus d'affaires	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre supérieur IV	
Service Service du pilotage du Régime de rentes et des services communs (3310)	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service du pilotage du Régime de rentes et des services communs	
Division	Adresse du lieu de travail 2600, boul. Laurier Québec (Québec) 2640 24, 2640 27	
Section	Numéro du poste	49882, 50140, 70267, 78467 82726, 89771

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Le poste :

Sous l'autorité du chef de service du pilotage du Régime de rentes et des services communs et sous la coordination du chef d'équipe du pilotage attribué au processus « Gérer les prestations du Régime de rentes », le titulaire travaille en étroite collaboration avec le conseiller en architecture de processus à la recherche de solutions visant l'amélioration du processus « Gérer les prestations du Régime de rentes ». Il contribue à la description des besoins d'affaires identifiés par les directions clientes, à la conception ainsi qu'à la réalisation de solutions novatrices, à la validation des dossiers fonctionnels, à la coordination et à la mise en place de solutions dans les opérations. Son rôle en est un de **réalisateur**, il doit analyser un besoin d'affaires sous tous ses angles afin de recommander une solution d'affaires qui soit la plus optimale pour le demandeur.

Le contexte organisationnel :

La transformation organisationnelle est le nouveau modus vivendi de la Régie; les façons de faire évoluent rapidement et les modes de prestation doivent s'adapter sans cesse aux nouvelles exigences de la clientèle. Malgré le fait que les ressources soient plus rares et que les demandes de la clientèle ne cessent d'augmenter, la qualité des services ne peut diminuer et doit même s'améliorer : la recherche d'économie et de performance occupe donc une place de premier plan dans les préoccupations stratégiques de la Régie, qui doit maintenir et développer sa capacité d'adaptation en termes d'affaires. La Régie a ainsi pris le virage de l'**approche par processus** afin d'optimiser ses façons de faire et de faire **preuve d'agilité** pour répondre rapidement aux besoins d'affaires énoncés par la clientèle. Au cœur de cette transformation, la Direction de l'évolution des processus d'affaires (DÉPA) doit répondre aux besoins de la clientèle en proposant des solutions d'affaires qui soient adaptées au contexte organisationnel. Entre les services à la clientèle et le développement de nouvelles solutions, elle est l'intermédiaire privilégiée afin de proposer de nouvelles façons de faire adaptées à la réalité de la clientèle.

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	Analyser les besoins d'affaires identifiés par les directions clientes, les autres directions de la Régie ou par des partenaires externes, afin d'orienter, de concevoir, de réaliser et de mettre en œuvre des solutions qui visent à optimiser le processus « Gérer les prestations du Régime de rentes ». Son action s'inscrit essentiellement dans le processus de livraison des solutions d'affaires (PLSA) dans lequel il joue un rôle clé de réalisateur. À ce titre, le titulaire doit : <u>Lors de la phase visant à définir le besoin :</u> - collaborer, avec le conseiller en architecture de processus, à comprendre, situer et prioriser le besoin pris en charge par l'équipe de pilotage; - décrire le problème ou le besoin; - faire la cueillette des informations pertinentes à la situation et contacter le demandeur, au besoin, pour obtenir de plus amples renseignements; - analyser la situation actuelle (mise en contexte, énoncé du besoin, fournir des statistiques à l'appui). <u>Lors de la phase visant à orienter la solution :</u> - ébaucher le processus actuel s'il n'existe pas; - élaborer un rapport d'analyse, en collaboration avec la DGTI (si volet TI), en documentant des scénarios de solutions tout en identifiant les impacts globaux sur les clientèles, sur les aspects légaux, sur les opérations, sur les projets en cours, sur les systèmes, sur les communications administratives (lettres modèles, avis automatisés, formulaires, services en ligne) et sur les partenaires externes; - estimer un ordre de grandeur pour les coûts et les bénéfices de chacun des scénarios envisagés, et ce, en collaboration avec la DGTI (si volet TI); - émettre des recommandations quant à la solution à privilégier; - valider les travaux avec le conseiller en architecture de processus. <u>Lors de la phase de conception de la solution :</u> - élaborer et maintenir à jour la vue d'ensemble de la solution cible; - compléter, s'il y a lieu, la modélisation du processus touché par la solution d'affaires identifiée; - concevoir le processus cible; - établir l'organisation du travail cible en fonction des changements apportés par la mise en place d'une nouvelle solution d'affaires; - préciser les impacts de la solution (clientèles, opérations, aspects légaux, communications administratives, processus et systèmes horizontaux, gestion opérationnelle...); - évaluer les efforts, les coûts, les bénéfices et les risques pour l'implantation de la solution préconisée; - élaborer, en collaboration avec la DSO et la DGTI (si volet TI), la stratégie de mise en œuvre (dont la stratégie de gestion du changement). <u>Lors de la phase de réalisation :</u> - détailler le processus cible en décrivant les tâches requises par la solution envisagée; - participer à l'analyse fonctionnelle par le biais d'ateliers de travail conjoints avec la DGTI; - définir la nouvelle organisation du travail, s'il y a lieu;; - élaborer, au besoin, des ententes avec les partenaires externes touchés par la solution; - communiquer les changements opérationnels à la DSO afin que celle-ci puisse documenter l'aide opérationnelle et préparer la formation en conséquence;	100 % 10 % 20 % 30 % 30 %

N°	TÂCHES	%
	• valider les livrables réalisés par les différents acteurs concernés dans le développement d'une solution d'affaires afin de s'assurer de l'exactitude et de la validité de la solution en fonction des préoccupations des utilisateurs. Ces livrables sont principalement les suivants: ○ les études d'impact DGTI; ○ la documentation fonctionnelle; ○ les communications administratives. • réaliser la stratégie d'essais d'acceptation; • élaborer, en collaboration avec les techniciens, des devis d'essais d'acceptation pour les solutions préconisées et effectuer lui-même des essais au besoin; • suivre le déroulement des essais auprès du technicien et supporter ce dernier si nécessaire; • au besoin, développer des cas d'essais d'acceptation, conduire les essais et en valider les résultats; • valider le résultat des essais; • proposer l'approbation de la mise en production et du transfert de l'ensemble des livrables dans les opérations. <u>Lors de la phase de mise en œuvre de la solution :</u> • assurer la prise en charge de la nouvelle solution d'affaires par la direction opérationnelle; • supporter les utilisateurs lors de la période de rodage de la solution, identifier les problèmes et approuver les corrections requises; • assurer l'arrimage des aspects administratifs relatifs à la mise en œuvre de la solution avec les partenaires externes impliqués, le cas échéant; • mesurer l'atteinte des objectifs fixés initialement (coûts, bénéfices, délais,...). Cette étape se poursuit après la phase de mise en œuvre. Tout au cours du processus de livraison des solutions d'affaires (PLSA), le titulaire est en lien avec l'architecte de processus afin d'assurer l'intégration de la solution avec les processus en place et en développement. Il communique régulièrement avec les autres analystes et les techniciens, son chef d'équipe, l'équipe des communications administratives, son homologue à la DGTI (lorsqu'il y a des impacts technologiques), son partenaire à la DSO et les partenaires externes lorsque requis. Également, le titulaire, dans la réalisation de ses travaux, doit tenir compte des facteurs suivants : les orientations d'utilisation des fonctions horizontales (FIC, dossier client, Workflow, HI,...) et le potentiel de réutilisation et de partage des solutions d'affaires. À titre de réalisateur, le titulaire doit s'assurer que chaque livrable entourant la livraison d'une solution d'affaires soit conforme aux attentes des utilisateurs et cohérent avec les normes et les orientations en vigueur à la Régie. Participer, au besoin, à titre d'architecte de processus ou de chargé de projet (responsable du volet affaires), à des projets de transformation organisationnelle. En tant que spécialiste du processus ou d'une partie du processus, le titulaire peut participer, pour une période déterminée, à un projet de transformation organisationnelle qui aura des incidences sur l'évolution des processus. L'analyste peut, à la demande de son supérieur hiérarchique, être appelé à joindre une équipe matricielle de projet, sous la responsabilité d'un chef de projet.	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?

L'analyste prend en charge les mandats qui lui sont confiés et les conduit de façon autonome. Il réalise ses mandats en établissant lui-même la façon dont ils doivent être effectués. Il prépare, en collaboration avec le conseiller en architecture de processus et le chef d'équipe, un plan d'intervention pour chacun des besoins qui lui sont confiés. Il développe et met en place les moyens et contrôles pour arriver aux résultats escomptés.

Le titulaire doit faire preuve de débrouillardise face à des problèmes imprévus et doit modifier ses priorités, de façon appropriée, selon l'évolution des circonstances.

Il peut recourir à son chef d'équipe lorsque la situation exige la réalisation d'activités par des personnes d'autres unités administratives sur lesquelles ni lui-même ni son supérieur n'ont autorité. Le supérieur immédiat ne contrôle le titulaire qu'en fonction des résultats obtenus par des rencontres individuelles, les rapports trimestriels et l'évaluation annuelle de l'employé.

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.

Les dossiers réalisés par le titulaire contribuent à l'évolution du processus « Gérer les prestations du Régime de rentes » et des systèmes afférents; les recommandations et les solutions apportées par le titulaire influencent les façons de faire des usagers et ont aussi des impacts sur les projets reliés au processus.

Il est important que les dossiers réalisés par le titulaire rencontrent les critères de qualité et répondent adéquatement aux besoins des utilisateurs internes et des clients de la Régie; les résultats atteints ont souvent un impact très important sur l'image de la Régie des rentes (compréhension de la clientèle de la Régie et exactitude du dossier du client).

À ce titre, les solutions préconisées par le titulaire ont une incidence certaine sur la qualité du service rendu à la clientèle et sur l'atteinte des objectifs fixés dans la déclaration de services de la Régie.

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>
-	-

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 a à superviser, sans lien hiérarchique, les travaux de professionnels et de fonctionnaires impliqués dans le développement de solutions d'affaires. Dans cette optique, il est amené à coordonner les efforts d'intervenants provenant de différents secteurs d'activités. Il doit ainsi s'assurer d'obtenir l'avis de toutes les parties prenantes touchées par un besoin d'affaires, et ce, afin de recommander une solution qui intègre toutes les préoccupations tout en répondant aux besoins initiaux des utilisateurs.

Le titulaire doit avoir des aptitudes pour travailler de façon positive et en harmonie avec les membres d'une équipe afin d'atteindre des objectifs communs.

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.

Communications internes

L'analyste communique régulièrement avec les autres analystes et techniciens de son équipe et des autres équipes impliquées, le chef d'équipe, le conseiller en architecture de processus et les répondants dans les opérations. Ces communications lui permettent de mieux comprendre les préoccupations des utilisateurs, de bien évaluer les contraintes et les impacts et de proposer des solutions adaptées à la situation problématique. Il est en contact constant avec les analystes de la DGTI, avec le personnel du soutien aux opérations (DSO) pour les normes, le contenu des formations ainsi que l'aide opérationnelle, avec la Direction des communications pour les fonctions maintenues par le site Internet de la Régie, ceci afin de leur communiquer les attentes, planifier et suivre les réalisations.

Communications avec les partenaires externes

Les travaux visant l'optimisation des processus l'amèneront parfois à prendre contact avec des représentants d'autres ministères et organismes avec qui la Régie entretient des échanges, dont : le ministère du Revenu du Québec (RQ), la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ), le ministère de la Justice, la Commission de la santé et sécurité au travail (CSST), la Société de l'assurance automobile (SAAQ), la Direction de l'État Civil (DEC), le ministère du Revenu Canada, le Régime de pensions du Canada (RPC) et l'immatriculation aux assurances sociales (IAS). Ces contacts permettent de mieux comprendre le fonctionnement d'ensemble du processus et de développer de meilleures solutions.

À titre de représentant de la Régie, le titulaire doit véhiculer les problématiques soulevées par les directions clientes et trouver des solutions qui rejoignent les préoccupations des partenaires externes.

Les principales difficultés

Il aura à négocier avec ses collaborateurs et parfois à faire en sorte de les rallier aux solutions qu'il propose; bien sûr ces intervenants ont parfois des besoins et des objectifs distincts et même divergents. Il doit donc démontrer la plus-value d'une solution qu'il privilégie tout en tenant compte des intérêts et préoccupations de ses collaborateurs.

La satisfaction des clients/utilisateurs repose en grande partie sur la qualité et le succès des communications établies par le titulaire. À cet effet, le titulaire doit présenter ses idées de façon dynamique, claire, logique et concise. De plus, il doit faire preuve de tact et de diplomatie lors de ses échanges avec les différentes parties prenantes.

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.

Le titulaire doit faire preuve d'ouverture et d'imagination afin que les solutions mises de l'avant dans son processus, contribuent aux orientations de la Régie et à l'optimisation des opérations.

Pour la recherche de solutions adéquates, le titulaire doit composer avec de nombreuses variables que sont les besoins d'affaires, les attentes, les processus, les systèmes, les normes, les procédures, les outils et les façons de faire en vigueur. Il devra faire preuve de beaucoup d'ouverture et d'initiative d'abord pour bien cerner la situation et ensuite, pour proposer les meilleures solutions en fonction des attentes exprimées. Pour ce faire, il suggère de nouvelles approches ou méthodes de travail. Il doit aussi faire preuve d'imagination et proposer des idées qui sont à l'avant-garde. Ainsi, il peut proposer des solutions originales aux problèmes courants.

Le titulaire doit également se rallier à de nouvelles orientations même si elles ne correspondent pas aux positions initiales. Ainsi, il doit demeurer efficace malgré les changements imprévus qui peuvent survenir et modifier ses travaux en fonction de nouvelles exigences amenées notamment par les utilisateurs.

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 des concepts de pilotage et des concepts d'essais.

Connaissance du processus de livraison des solutions d'affaires (volets administratif et technologique).

Connaissance des processus opérationnels du RRQ et des lignes de service.

Connaissance de la gestion de projet.

Connaissance du domaine de l'informatique et des méthodes utilisées.

Connaissance des fonctionnalités des systèmes.

Connaissance des enjeux découlant de la déclaration de services à la clientèle.

Connaissance de l'environnement externe (nouveau mode de communication, nouvelle technologie de transmission de l'information sur les dossiers des clients, etc.).

Connaissance des unités qui sont parties prenantes dans le processus : Direction des prestations, Service des cotisants, Direction des renseignements, Service de la révision et Commissaire aux services.

Connaissance générale du domaine gouvernemental principalement des organismes avec qui la Régie transige (CSST, SAAQ, RAMQ, DEC, RQ, DRHC) et dont l'évolution peut avoir un impact sur les opérations de la Régie.

Ces connaissances et la compréhension de son environnement permettent au titulaire de développer de meilleures solutions d'affaires pour la Régie.

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.

Connaissances générales des aspects suivants:

- Loi sur le Régime de rentes du Québec et la Loi du Régime de pensions du Canada;
- Loi d'accès à l'information;
- les règlements, politiques, pratiques et procédures opérationnelles;
- les concepts sur la gestion des bénéfices, d'évaluation de coûts et d'analyses financières;
- les protocoles d'entente en vigueur;
- les normes d'adressage de la Société Canadienne des postes.

Le titulaire doit posséder une bonne connaissance des pratiques, des tendances et des données qui concernent son processus. Le titulaire doit également appliquer et interpréter les normes et techniques en vigueur (cadre normatif). De plus, il doit les adapter au besoin et faire preuve de jugement puisque, même si des normes sont effectivement requises, elles ne doivent pas entraver la productivité.

4.2. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.2.1. Scolarité minimale exigée par l'emploi

Une scolarité universitaire de premier cycle est requise pour exercer les fonctions décrites. Les champs reliés à l'administration des affaires, aux communications, aux systèmes d'information ou l'équivalent conviennent à la nature de l'emploi.

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

- Expérience en pilotage d'évolution de processus (1 an).
- ou
- Expérience en développement et en entretien de systèmes, organisation administrative et conseil en gestion (1 an).

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

Une période de prise de connaissance de 6 mois est requise pour apprendre les processus opérationnels, les systèmes et maîtriser les dispositions légales et normatives.

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 aussi avoir une bonne capacité d'analyse et de synthèse pour bien comprendre les particularités du processus « Gérer les prestations du Régime de rentes », pour rassembler les différentes idées, percevoir tous les détails et imaginer les solutions les plus optimales. Le titulaire doit posséder une très bonne capacité de rédaction. Il doit également savoir reconnaître rapidement les éléments essentiels découlant d'un besoin d'affaires, les mettre en perspective et les remettre en cause.

De plus, le titulaire doit être capable de faire preuve d'un bon sens de l'organisation pour répondre aux exigences dans les délais impartis.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le titulaire doit maîtriser les différents outils informatiques mis à sa disposition.

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

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

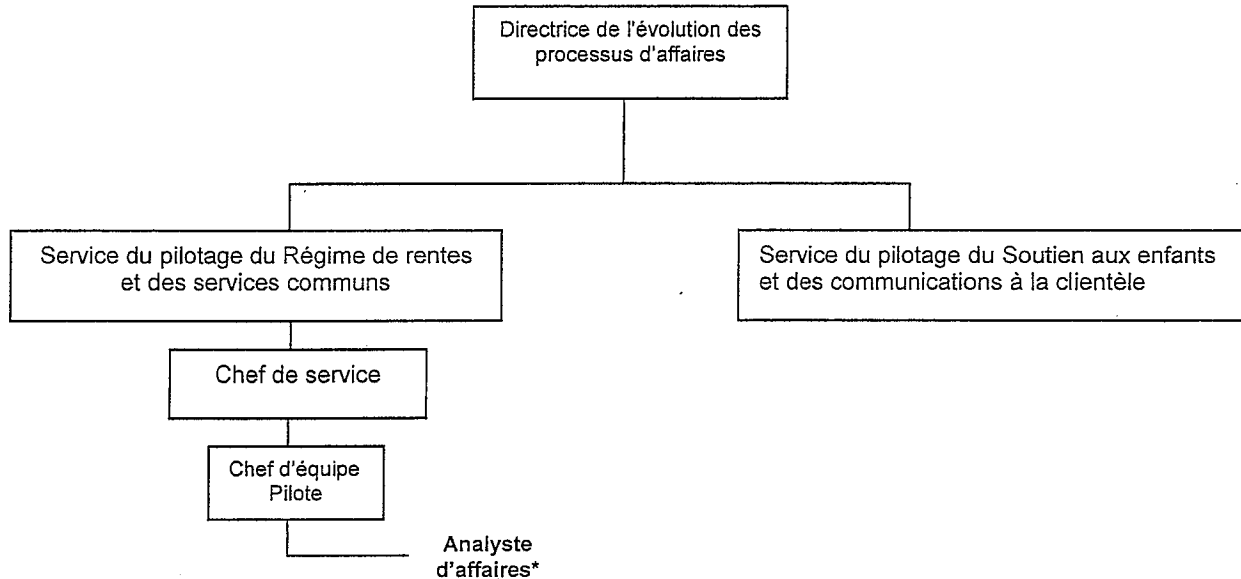
Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

La Direction de l'évolution des processus d'affaires doit :

- conseiller les propriétaires des processus sur les meilleures solutions d'affaires à intégrer à leurs façons de faire ;
- produire les plans d'évolution des processus pour le Régime des rentes et le Soutien aux enfants ;
- optimiser les communications administratives écrites avec la clientèle ;
- contrôler les livraisons des changements, aux processus et aux systèmes, par la production d'essais d'acceptation ;
- contrôler les émissions journalières à la clientèle (chèques, avis automatisés, avis annuel et avis de modification) ;
- gérer la sécurité d'accès informatique.

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 ASTÉRIQUE (*).



7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat Chef de service du pilotage du Régime de rentes et des services communs	Nom Brigitte Marceau	Signature 	Date 2011/8/23
Supérieure ou supérieur hiérarchique Directrice de l'évolution des processus d'affaires	Nom Odette Brassard	Signature 	Date 2011-08-09

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau <i>Analyste en procédés adm.</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>Carole Jay</i>	Date 12-01-20
Responsable ministériel	Date

8.2. MISE À JOUR

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

Description d'emploi

Espace réservé à la Direction du personnel		
Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour

I. INFORMATIONS NOMINATIVES SUR L'EMPLOI

Ministère ou organisme Régie des Rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 264-10	Titre de la classe d'emplois Technicien classe nominale
Direction générale Vice-présidence aux Services à la clientèle	Titre de l'emploi Formateur à la tâche	
Direction Du soutien aux opérations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre supérieur IV	
Service Service du soutien au Régime de rentes	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division N/A	Adresses du lieu de travail Édifice de la Tourelle – Montréal Postes no 82235, 90282, 61776 Place de la Cité - Sainte-Foy Postes no 84607, 85206, 54318 1481, rue Notre-Dame centre – Trois-Rivières Poste no 62827	
Section N/A		

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donner un aperçu des attributions de l'emploi et justifier leur raison d'être.

Le titulaire de cet emploi assure le développement des habiletés, des connaissances et des compétences du personnel attiré aux secteurs opérationnels et de toute autre personne qui, dans le cadre de son travail, doit traiter des dossiers en conformité avec la Loi sur le régime de rentes du Québec, le Crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Il réalise l'évaluation des besoins de formation puis élabore les stratégies et le matériel didactique de formation pour assurer le transfert des connaissances requises à l'accomplissement de la tâche.

Le titulaire conçoit des outils d'évaluation permettant de mesurer le degré d'acquisition des compétences et l'impact sur le service à la clientèle.

Enfin il agit comme personne-ressource auprès des différents intervenants dans le cadre de l'évolution des systèmes ou des modifications aux lois et règlements.

2. DESCRIPTIONS DES ATTRIBUTIONS

Décrire en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer, pour chaque attribution, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment, pourquoi). Utiliser des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.		
N°	ATTRIBUTIONS	%
1	Analyser les besoins de formation, concevoir et réaliser le matériel pédagogique. Pour ce faire : ○ Prendre connaissance du mandat et des objectifs à atteindre; ○ Rencontrer, si nécessaire, le gestionnaire concerné afin de faire préciser les besoins; ○ Évaluer les impacts du mandat de formation sur les outils des services opérationnels; ○ Identifier les clientèles cibles et le profil des employés visés; ○ Identifier les connaissances et les habilités à développer chez l'apprenant; ○ Déterminer une stratégie de formation et sa durée, en fonction d'une étude de rentabilité. ○ Identifier les impacts des modifications à la loi sur l'aide opérationnelle et les pratiques opérationnelles; ○ Synthétiser et reformuler la documentation de projet ou du pilotage dans le but de concevoir un contenu de formation accessible à l'utilisateur; ○ Participer aux essais des nouveaux systèmes et faire des recommandations; ○ Effectuer des recherches dans les banques de données afin de s'assurer de la mise à jour des cas qui serviront à des fins pédagogiques ○ Concevoir ou mettre à jour le matériel didactique tel que : plan et contenu de cours, manuel de formation, aide-mémoire, tableaux, exercices, jeux de rôle et tests d'évaluation;	30%
2	Diffuser la formation sur l'utilisation des systèmes informatiques et l'application de l'aide opérationnelle en conformité avec les lois et les règlements en vigueur. Pour ce faire : ○ Diffuser la formation théorique à l'aide de la documentation appropriée en appuyant la matière par des exemples; ○ Effectuer des simulations d'appels en jeu de rôle pour permettre la mise en pratique de la théorie; ○ Transmettre aux apprenants une méthode de travail efficace; ○ Aider les apprenants à bien intégrer les connaissances bureautiques; ○ Enseigner à cerner le besoin du client tout en maintenant une bonne communication avec ce dernier; ○ Évaluer le niveau de compréhension, les difficultés d'apprentissage, la progression des apprenants vers l'atteinte des objectifs afin d'apporter les corrections nécessaires; ○ Agir comme agent de changement;	30%
3	Vérifier l'application de la théorie dans un contexte d'entraînement à la tâche pour permettre d'uniformiser le traitement et d'en contrôler la qualité et la conformité. Pour ce faire : ○ Écoute d'un certain nombre d'appels téléphoniques enregistrés des apprenants pour fins d'évaluation lors des formations en Téléphonie; ○ Vérifier le traitement des dossiers des apprenants pour les formations en Entrevue; ○ Administrer un exercice d'intégration final en Téléphonie; ○ S'assurer que les apprenants utilisent correctement les outils mis à leur disposition et appliquent des méthodes de travail efficaces; ○ Vérifier l'efficacité des méthodes de travail des apprenants; ○ Revenir sur des notions non maîtrisées et s'attarder sur des cas plus complexes; ○ Concevoir et rédiger des situations épreuves pour la mise en œuvre de la certification des compétences; • Rencontrer individuellement les employés concernés afin de leur donner de la rétroaction; • Rédiger un rapport d'évaluation et un plan d'action à remettre au gestionnaire. • Observer leurs méthodes de travail et les conseiller au besoin; • Faire une mise à niveau des connaissances et les enrichir.	20%
4	Agir comme personne-ressource auprès de différents intervenants en fonction des mandats attribués et des projets corporatifs. Pour ce faire : ○ Mesurer l'impact de l'implantation de nouvelles technologies sur le travail des employés des secteurs opérationnels et s'assurer de leur conformité avec les lois et les règlements en vigueur; ○ Analyser la documentation lors d'implantation ou de modification aux systèmes corporatifs et faire des recommandations;	10%

	○ Supporter les chefs d'équipes et les utilisateurs pour une utilisation adéquate des systèmes corporatifs et l'application de l'aide opérationnelle dans les cas plus complexes; ○ Conseiller le personnel de l'équipe des normes quant à l'applicabilité d'une pratique opérationnelle; ○ Partager avec les analystes son expérience des opérations lors de la cueillette de données dans le cadre de mandats spécifiques; ○ Maintenir un haut niveau de compétence au sein de l'équipe des formateurs par le partage des connaissances	
5	Accomplir à la demande de son supérieur toutes autres tâches connexes. Par exemple : ○ Contribuer à un projet spécifique ou à un mandat d'un autre service de la direction; ○ Former de façon ad hoc des utilisateurs d'autres secteurs opérationnels; ○ Représenter le secteur de la formation dans le cadre des projets corporatifs pour en évaluer les impacts sur la formation; ○ D'assurer la prise d'appels de façon ad hoc lors des périodes de forte affluence au centre d'appels de la Direction des renseignements.	10%

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

3. AUTONOMIE ET CONTRÔLE

Décrire le degré d'autonomie du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée.

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 attributions de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des attributions 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 ?

Pour s'acquitter du mandat qui lui est attribué par son chef de service, le titulaire de l'emploi bénéficie de toute l'autonomie dont il a besoin pour préparer un contenu de cours et diffuser une formation. Il est responsable de l'élaboration d'une stratégie efficace d'autoformation. C'est lui qui fixe les objectifs à atteindre et choisit les moyens d'y parvenir. Il a l'entière responsabilité du mandat qui lui a été confié et il peut, s'il le juge nécessaire, s'attarder plus longtemps sur un aspect ou l'autre de la formation. Il adapte le contenu et ses méthodes de formation selon le profil des apprenants car la formation varie selon qu'il s'agisse ou non d'un groupe homogène (nouveaux employés versus un groupe composé d'utilisateurs travaillant déjà à la Régie mais affectés à d'autres tâches, etc.).

Dans les situations plus complexes ou exceptionnelles nécessitant la consultation d'une personne ressource, c'est le titulaire qui détermine quelle sera la ressource appropriée selon la circonstance, soit un collègue, le personnel des normes, du Service d'expertise, un conseiller pédagogique ou du pilotage.

A la fin de chaque mandat, il doit rendre compte à son chef d'équipe et/ou à son chef de service des résultats obtenus.

4. PLANIFICATION ET ORGANISATION

Quelle est la participation de la titulaire ou du titulaire de l'emploi, 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 attributions de l'emploi ?

Une gestion efficace du temps et une bonne capacité d'organisation sont requises pour respecter les échéances et les délais serrés.

À partir d'un mandat confié par le supérieur immédiat, le titulaire a toute la latitude voulue dans l'exercice de ses fonctions.

Selon les besoins, il valide ses décisions auprès de son chef d'équipe et/ou du chef de service. Il coordonne ses travaux et gère le suivi de ses mandats.

5. RESPONSABILITÉS QUANT AUX RÉSULTATS

5.1 Impact

Décrire l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes 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.

Le titulaire de l'emploi doit posséder une excellente maîtrise de la matière qu'il enseigne. Ainsi, tout ce qu'il transmet comme connaissances aux apprenants, c'est-à-dire les méthodes de travail et l'interprétation des lois, ont des conséquences directes sur la qualité et l'efficacité du travail effectué par l'apprenant et donc sur la qualité du service à la clientèle externe. Il s'assure que le traitement soit fait de façon uniforme et adéquate.

Le titulaire de l'emploi doit savoir inculquer, en plus d'un savoir faire, un *savoir être*. Il veille à ce que la méthodologie proposée soit appliquée afin de rendre le traitement uniforme et le service à la clientèle équitable.

5.2 Coordination

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

Chef d'équipe

Supérieure ou supérieur immédiat

Supérieure ou supérieur hiérarchique

5.3 Autre type de coordination

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

IV. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

6. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Indiquer la nature et la fréquence des communications ainsi que les particularités de la clientèle ou des interlocuteurs.

De par la nature de son emploi, le titulaire doit nécessairement avoir la maîtrise du français oral et écrit. Une connaissance de l'anglais peut être un atout.

Il a régulièrement à concevoir et à rédiger différents documents dans un français de qualité: plan de cours, contenu de formation, cahier du participant, aide-mémoire pour l'apprenant, tableaux, illustration visuelle d'un traitement, exercices, jeux de rôles, quiz en ligne, description de problèmes détectés dans les systèmes corporatifs et demandes de correction,

compte-rendu de la formation, etc.

Il doit avoir de la facilité à s'exprimer verbalement et à utiliser un langage clair et précis puisque son travail principal est d'enseigner. Il doit donc démontrer un bon sens pédagogique, utiliser diverses techniques d'animation et maintenir un climat propice à l'apprentissage.

En plus de communiquer avec les gestionnaires de sa clientèle interne, il échange régulièrement avec les autres secteurs de travail tels que l'équipe des normes, le Service d'expertise en soutien aux opérations, la Direction des cotisations et des prestations, la Direction de l'évolution des processus d'affaires, la Vice-présidence des technologies de l'information et autres.

7. 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 de l'emploi doit porter une attention particulière et de façon soutenue lors des situations suivantes;

- Lorsqu'il enseigne, il ne doit rien oublier et s'assurer qu'il a transmis et expliqué toutes les particularités relatives aux nouvelles tâches de l'apprenant. De plus, il doit être attentif pour bien cerner les besoins particuliers de chacun, les forces, les faiblesses etc.;
- Lorsqu'il effectue le contrôle qualitatif des dossiers traités par les apprenants;
- Lorsqu'il effectue des recherches approfondies à la demande d'un chef d'équipe ou d'un employé;
- Lors d'une formation de longue durée (exemple : 3 mois), il doit avoir toujours présent à l'esprit son plan de formation et respecter l'échéance prévue;
- Lorsqu'il réalise la vérification de dossiers parallèlement à la supervision des employés.

Un des grands défis à relever est de demeurer concentré même si différents problèmes surviennent. Ces problèmes peuvent être d'ordre technologique, informatique, comportemental ou environnemental.

8. CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

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

Le titulaire de l'emploi doit faire preuve d'imagination afin de faciliter le transfert des connaissances et de susciter et maintenir l'intérêt des apprenants en diversifiant les approches pédagogiques : jeux de rôles, questionnaires, mise en situation, diaporama, exercices, etc.

Il adapte fréquemment le déroulement de la formation pour tenir compte des besoins collectifs et individuels des participants : adaptation du déroulement de la formation, modification de la méthode d'enseignement, animation du reste du groupe pour permettre un support individuel.

Afin de faciliter le transfert des connaissances, il crée des outils didactiques nécessaires à la formation : cahier du participant, matériel visuel, tests, aide-mémoire, illustrations, jeux, etc.

Il participe au développement et à la réalisation de contenu et d'outils pédagogiques en ligne.

9. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Utilisation quotidienne de différents outils de bureautique tels que micro-ordinateur, Robotel, photocopieur, plate forme de classe virtuelle etc.

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

Le titulaire de l'emploi travaille fréquemment debout lorsqu'il enseigne. Présence assidue requise en cours de mandat.

10. CONNAISSANCES

10.1 Connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

Connaissances des méthodes pédagogiques et techniques d'andragogie propres à l'enseignement aux adultes en milieu de travail.

Il doit également avoir une très bonne connaissance des systèmes informatiques, connaissance de contenus : des lois, des pratiques opérationnelles, de l'aide opérationnelle, des normes de service en vigueur à la Régie, des orientations à prendre suite aux études d'optimisation et de l'organisation du travail des unités clientes.

Connaissance des rôles et responsabilités des différents intervenants au sein des secteurs suivants : équipe des normes, Service de la révision, Commissaire aux services, Direction des affaires juridiques, Direction de l'évolution des processus d'affaires, Direction des communications et différentes unités des secteurs opérationnels de même que la Vice-présidence des technologies de l'information.

Se maintenir à jour dans l'utilisation des nouvelles technologies. Pour ce faire, développer et maintenir un niveau de connaissance élevé des logiciels et du matériel utilisés à la Régie des rentes. Utiliser adéquatement différents logiciels tels que Word, Excel, Filemaker, Power Point, Captivate et autres médias. Maîtriser le fonctionnement des banques de l'environnement de formation

Il doit de plus utiliser les nouvelles technologies en multimédia pour le développement des activités et d'outils d'apprentissage.

10.2 Connaissances normatives (nature et motifs)

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

Le titulaire doit avoir une très bonne connaissance des lois, des règlements, des politiques administratives, des pratiques opérationnelles et des procédures qui sont la traduction en cheminements logiques et intégrés d'activités en fonction des dispositions édictées par la loi et des principes retenus pour l'organisation du travail. Il doit également connaître les impacts des différentes ententes existantes entre la Régie des rentes du Québec et les autres organismes au provincial et au fédéral tels que : DEC, SAAQ, CSST, MESS, RQ, ARC, RAMQ etc.

11. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

11.1 Scolarité minimale

Diplôme d'études collégiales ou l'équivalent.

11.2 Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

11.3 Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)

Comme il s'agit d'emploi de formateur à la tâche (système), une expérience des secteurs opérationnels de la Régie des rentes est requise. Une période de 2 à 12 mois d'entraînement est nécessaire en fonction du nombre d'année d'expérience que la personne titulaire possède dans ces secteurs opérationnels.

Une personne de l'externe verrait son apprentissage s'étaler sur une période de 1 à 2 années additionnelles.

V. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

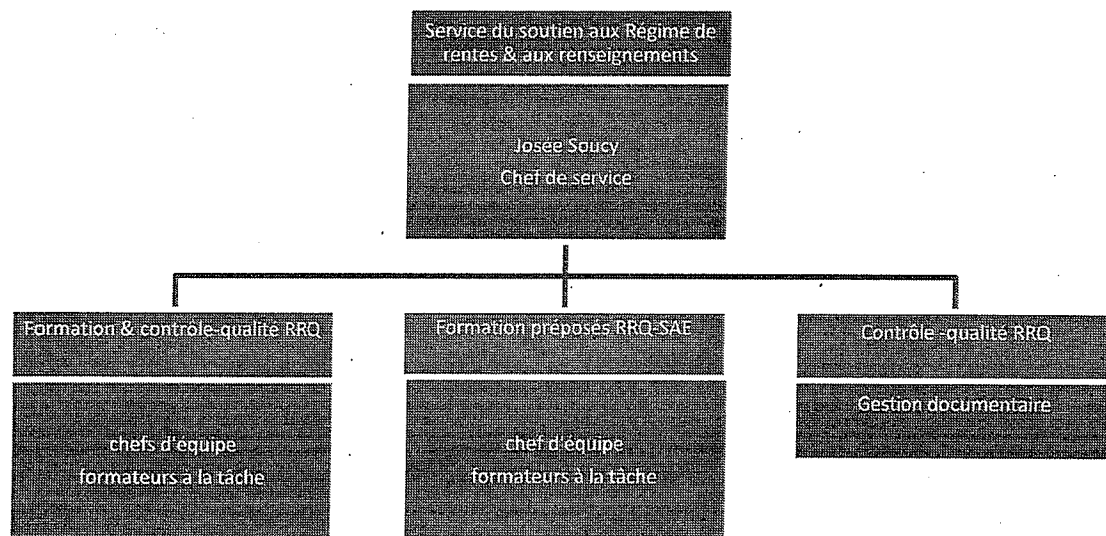
12. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

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

- Dispenser la formation à la tâche : concevoir et diffuser les contenus relatifs au Régime de rentes du Québec pour la Direction des cotisations et des prestations et la Direction des renseignements ainsi que pour les unités administratives interagissant avec celles-ci
- Participer au Programme d'assurance-qualité : Réaliser les contrôles de la conformité des traitements relatifs au Régime de rentes.
- Assurer l'expertise conseil dans le domaine de la gestion intégrée des documents :
 - Établir et assurer l'application du plan de classification et du calendrier de conservation des documents à la Régie;
 - Rendre disponible les outils de gestion de documents;
 - Assister les différentes unités administratives dans leur gestion documentaire et ce, de la création à la disposition d'un document;
 - Former et soutenir les responsables de postes de classement;
 - Agir à titre d'interlocuteur auprès de la Bibliothèque Cécile-Rouveau et du Bureau des archives nationales du Québec;
 - Gérer l'entente concernant les services de la Bibliothèque Cécile-Rouveau auprès des employés de la Régie;
 - Gérer l'entente concernant les services fournis par le Centre de conservation des documents du Centre des services partagés du Québec.

13. ORGANIGRAMME

Situer l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduire un organigramme situant l'emploi et spécifier le nom de l'unité administrative ainsi que le titre de l'emploi qui s'y trouvent, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.



VI. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

14. APPROBATION DU CONTENU

Supérieure ou supérieur immédiat	Date	Supérieure ou supérieur hiérarchique	Date
<i>Josée Soucy</i> Josée Soucy	2014-08-27	<i>Dominique Godin</i> Dominique Godin	2014-08-27

15. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	
<i>Technicienne et nominale</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date
<i>Carole Dupont</i>	14-09-12
Responsable ministériel	Date

16. MISE À JOUR

Contenu	Conforme ☐	Non conforme ☐
Supérieure ou supérieur immédiat	Date	
Confirmation du niveau		
Responsable ministériel	Date	

Codification

Date :

I. IDENTIFICATION DE L'EMPLOI

1. DONNÉES NOMINATIVES

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 264-05	Titre de la classe d'emplois Technicien en administration classe principale
Direction générale Vice-présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Spécialiste en formation, chef d'équipe	
Direction Soutien aux opérations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre supérieur IV	
Service Soutien au Régime de rentes et aux renseignements	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600, boul. Laurier, Québec - Postes 33210 et 98098	
Section	1055, boul. René-Lévesque est, Montréal - Poste 41795	

2. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

VEUILLEZ REMPLIR L'ANNEXE I CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET SITUEZ L'EMPLOI DANS SON ORGANISATION.

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

3. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donnez un aperçu général des attributions de l'emploi et justifiez leur raison d'être.

Sous l'autorité du chef de service du soutien au Régime de rentes et aux renseignements, le titulaire de l'emploi reçoit toutes les demandes de formation en provenance des clients, les évalue, planifie les besoins de formation à titre de spécialiste en fonction des formateurs disponibles et de leurs compétences, des salles disponibles et des budgets autorisés, assure l'évolution des programmes de formation, donne du soutien aux formateurs, assure la cohérence des contenus de formation avec les nouveaux systèmes informatiques et les nouvelles pratiques et aides opérationnelles et agit à titre de personne-ressource dans le cadre de diverses études qui concernent la formation et des divers projets ayant un impact sur la formation.

La formation porte principalement sur l'application de l'aide opérationnelle et sur l'utilisation des différents systèmes informatiques. Elle est destinée aux employés effectuant des traitements concernant le régime de rentes ainsi qu'aux préposés aux renseignements pour le régime de rentes et le soutien aux enfants, tant à Québec qu'à Montréal, Trois-Rivières et les régions.

4. DESCRIPTION DES ATTRIBUTIONS

Décrivez en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer pour chaque attribution, le quoi, le comment, le pourquoi. Utilisez des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.

No	ATTRIBUTIONS	%
1.	Dans le but d'assurer une utilisation efficace des ressources en formation, assure la coordination et la planification des besoins de formation. Pour ce faire : • Recevoir les nouvelles demandes de formation ainsi que les modifications; • Conseiller les gestionnaires des directions-clientes sur les programmes de formation à diffuser; • Assister les directions-clientes dans la définition des besoins de formation des agents et des préposés; • Prendre en charge les demandes relatives aux systèmes et l'aide opérationnelle et faire le lien avec les formateurs sur les autres objets de formation soit les pratiques, la formation comportementale, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels, la bureautique, etc.; • Évaluer la qualité du travail accompli par les employés-clients en collaboration avec les chefs d'équipe et à partir des résultats de l'observation de la prestation de service, de façon à préciser les connaissances et habiletés à acquérir ou à améliorer, ou à adapter les contenus de formation; • Planifier, en collaboration avec le chef de service, les programmes de formation retenus en fonction des compétences des formateurs, de leur disponibilité, des salles et équipements disponibles et des budgets autorisés; • Assister de façon ponctuelle à la diffusion de programmes de formation; • Agir à titre de chef d'équipe auprès des formateurs en apportant le soutien lorsque requis; • Rédige un plan d'accueil pour les nouveaux formateurs; • Assure un suivi des travaux entre les mandats de formation; • Travailler en collaboration avec le centre d'expertise en formation et de soutien à la tâche pour développer de nouveaux outils et façons de faire; • Rencontrer périodiquement les formateurs afin de vérifier leurs besoins, planifier des formations pour les formateurs, effectuer des mises à niveau lorsque requis, diffuser l'information sur les projets ou autres nouveautés à venir, partager les résultats de l'observation de la prestation de service chez les agents de rentes, les préposés aux renseignements et autres. • Conseiller son supérieur immédiat sur l'emprunt ou l'embauche de personnel habilité à diffuser de la formation; • Présenter à son gestionnaire des états de situation sur la planification des formations, des problématiques rencontrées et les interventions requises.	40%
2.	Dans le but d'assurer que la formation diffusée aux employés soit cohérente avec les pratiques, l'aide opérationnelle et les systèmes informatiques et répondent aux besoins des directions-clientes, assurer l'évolution des programmes de formation. Pour ce faire : • Lire et comprendre la documentation des nouveaux systèmes informatiques, les nouvelles pratiques opérationnelles et l'aide opérationnelle; • Assurer la réalisation des changements au programme de formation au moment approprié; • Diffuser les changements aux formateurs; • Travailler en collaboration avec les autres équipes de la Direction et le centre d'expertise en formation et de soutien à la tâche pour assurer une cohérence.	30%
3.	Dans le but d'assurer une continuité dans la diffusion de programme de formation lorsque aucun formateur n'est disponible, diffuser de la formation de courte durée. Pour ce faire : • Diffuser de la formation théorique à l'aide de la documentation appropriée et en appuyant la matière par des exemples; • Procéder, à l'aide de cas préalablement sélectionnés, à des simulations de traitement, permettant la mise en pratique de la théorie.	10%

4.	Dans le but d'assurer une continuité dans la diffusion de programme d'entraînement à la tâche lorsque aucun formateur n'est disponible, diffuser de la formation sur l'application de l'aide opérationnelle dans un contexte réel de travail. Pour ce faire : • Agir comme personne-ressource auprès des employés qui effectuent du traitement de cas réels; • Effectuer un contrôle qualitatif de tous les dossiers traités par les employés en formation; • Expliquer à chacune des personnes les erreurs commises et guider celles-ci dans la correction de ses erreurs; • Sélectionner, à partir du contrôle effectué sur les dossiers, les erreurs faites par plusieurs personnes et donner à nouveau les explications appropriées à l'ensemble du groupe.	10%
5.	Accomplir, à la demande de son supérieur, toutes autres tâches connexes. À titre d'exemple : • Résoudre, en collaboration avec les personnes responsables des essais, certaines problématiques rencontrées; • Agir à titre de spécialiste en formation auprès des pilotes, des architectes de processus, des répondants, du coordonnateur de l'aide opérationnelle, des conseillers pédagogiques, etc.	10%

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

5. AUTONOMIE D'ACTION ET CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

Dans quelle mesure l'exercice des attributions est-il encadré par une ou des normes, techniques, méthodes, procédures, systèmes, mesures d'intervention ? Illustrez chaque cas par un exemple concret.

- Décrivez jusqu'où la ou le titulaire de l'emploi peut interpréter, adapter une norme, directive, loi, etc.

Le titulaire de l'emploi bénéficie de toute l'autonomie dont il a besoin dans le cadre de l'évolution des programmes de formation.

Il conseille les gestionnaires-clients sur les besoins de formation demandés.

Il se tient à jour sur les nouvelles pratiques, les nouvelles aides opérationnelles et les nouveaux systèmes informatiques, ainsi que les nouvelles modalités de fonctionnement des unités administratives clientes de façon à assurer l'évolution des programmes de formation et des approches de formation. Il s'assure de la cohérence des contenus de formation avec les publications d'informations nouvelles ou modifiées ayant un impact sur les différents processus de travail des directions-clientes.

Il collabore avec le centre d'expertise en formation et de soutien à la tâche sur le développement d'outils d'aide opérationnelle et de formation, d'orientations corporatives et en assure leur mise en application.

6. PLANIFICATION ET ORGANISATION

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

Le titulaire relève du chef de service responsable de toutes les activités de soutien aux unités administratives clientes. Il réalise la planification des besoins de formation et l'assignation des ressources. Il prépare et diffuse le calendrier de formation. Il conseille les gestionnaires directement sur la suite aux demandes de formation. Il soutient les formateurs selon leurs besoins. Il assure l'évolution des programmes de formation et la cohérence des contenus de formation avec les nouveaux systèmes informatiques, les nouvelles aides opérationnelles, etc.

Il relève fonctionnellement du gestionnaire du Service de soutien au Régime de rentes et aux renseignements en ce qui concerne les orientations, les outils de formation corporatifs, la planification des besoins de formation et l'assignation des ressources.

Il rend compte régulièrement à son gestionnaire et convient avec elle des actions à prendre pour résoudre les problématiques rencontrées.

7. CONTRÔLE

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

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

La qualité de la formation diffusée est évaluée à l'aide d'outils développés par le centre d'expertise en formation et de soutien à la tâche. Des tests de connaissances sont ainsi effectués auprès des employés formés. Ils permettent entre autres l'évolution des approches de formation et des programmes.

Un contrôle sur le budget dépensé en formation et les services rendus est effectué par le chef de service à l'aide d'indicateurs développés par le centre d'expertise en formation et de soutien à la tâche.

8. COMMUNICATIONS

Décrivez les communications orales ou écrites tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du ministère ou de l'organisme. Indiquez la fonction de la personne avec qui s'établit la communication, les motifs, la fréquence et exposez en quoi consiste les difficultés rencontrées dans les communications.

Communications orales

Le titulaire rencontre régulièrement les gestionnaires, leurs adjoints, leurs planificateurs et/ou leurs chefs d'équipe dans le cadre de la planification des besoins de formation et du suivi de la formation diffusée par l'équipe.

Il rencontre régulièrement les professionnels du centre d'expertise en formation et de soutien à la tâche et les formateurs des autres équipes de formation afin de se concerter et collaborer au développement des nouvelles orientations et outils de formation corporatifs.

Il rencontre régulièrement les professionnels d'autres directions à titre de personne-ressource dans le cadre du développement de nouveaux systèmes informatiques et de différents mandats lorsque la formation des clients du SSRFR est concernée.

Communications écrites

Le titulaire fait des ajustements au contenu de programme de formation selon un gabarit défini préalablement, prépare les calendriers de formation et fait différents rapports pour résoudre des problèmes en formation.

9. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

Décrivez l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme;
- la production de services destinés au public ou à la clientèle;
- le développement d'une discipline ou d'une profession.

Le titulaire a un rôle primordial dans l'atteinte des objectifs de qualité de la formation diffusée par l'équipe et par conséquent sur les engagements de service des unités administratives clientes. Il négocie les contenus de formation à donner, il assiste le chef de service dans l'assignation des ressources selon leur compétence et les budgets disponibles, participe activement au règlement de problèmes en formation et à l'évaluation du personnel formé, assure l'évolution des programmes de formation, etc.

IV. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES UTILES À UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE L'EMPLOI

10. ATTENTION ET CONCERTATION

Décrivez, parmi toutes les attributions, celles qui demandent un effort d'attention et de concentration appréciable et qui représentent un risque d'erreur.

La planification des besoins de formation s'avère une activité stratégique dans le contexte que les besoins de formation sont nombreux, les ressources allouées en formation sont restreintes et les changements fréquents au niveau des demandes de formation dues en grande partie à la nécessité de rencontrer les objectifs de production / délais de traitement.

11. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Équipements, outils et appareils utilisés : (Type, fréquence et durée d'utilisation)
Utilisation fréquente d'un micro-ordinateur compatible PC et des logiciels Word, Excel, Visio, Robotel, Powerpoint, Microsoft Exchange, Captivate etc pour la préparation de calendrier de formation, la rédaction de rapports et la préparation de présentation sur la formation. Utilisation occasionnelle d'une banque de cas informatisés. Le titulaire doit de plus en plus se familiariser avec les nouvelles technologies d'apprentissage et de multimédia.
Effort physique et milieu de travail particuliers : (Nature, durée et fréquence)
Ne s'applique pas

12. CONNAISSANCES

CONNAISSANCES THÉORIQUES, TECHNIQUES ET APPLIQUÉES (nature et motifs) Décrivez les connaissances théoriques, techniques et appliquées nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.
• Sens de la planification et de l'organisation de la formation; • Très bonne connaissance sur les approches pédagogiques afin de soutenir adéquatement les formateurs; • Faire preuve de créativité pour assurer une diffusion de la formation en quantité et en qualité compte tenu des ressources limitées et des besoins en formation nombreux; • Bonne expression orale pour échanger avec les gestionnaires et les formateurs dans le cadre de la planification, de l'organisation des cours et la diffusion de formation; • Très bon esprit de synthèse pour donner la bonne explication aux formateurs et aux employés; • Être patient étant donné que l'apprenant apprend à son rythme; • Faire preuve d'esprit d'équipe afin de collaborer harmonieusement avec les différents intervenants;
CONNAISSANCES NORMATIVES (nature et motifs) Décrivez les connaissances normatives (loi et règlements ou parties de lois ou de règlements, décrets, politiques, directives, manuels, guides, codes, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.
• Excellente connaissance des systèmes informatiques, des pratiques et de l'aide opérationnelle; • Très bonne connaissance des lois, des règlements, des politiques, des pratiques et de l'aide opérationnelle; • Bonne connaissance des secteurs opérationnels pour être en mesure d'évaluer les impacts de nouveautés ou modifications à venir sur la clientèle à former par le SSRRR.
CONNAISSANCES DU OU DES CHAMPS D'ACTIVITÉS Décrivez les connaissances des champs d'activités (milieu socio-économique, géographique, culturel, organisationnel, etc.) nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.
• Une bonne connaissance des programmes, lois et règlements qui ont un impact sur ceux administrés par la Régie (SAAQ, CSST, RPC, RQ, MESS).

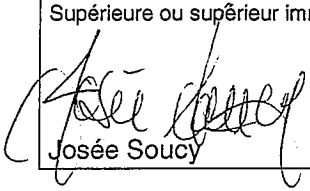
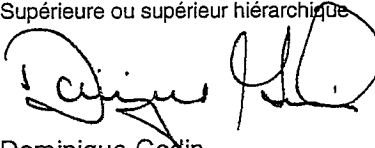
13. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES (à titre indicatif)

Scolarité minimale
Diplôme d'études collégiales administration ou l'équivalent.
Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)
Dix années d'expérience technique comprenant de l'expérience de travail dans l'application de programmes du Régime des rentes et du soutien aux enfants.
Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)
Selon l'expérience du candidat soit entre six mois et un an.

Habiletés professionnelles

VI. ÉVALUATION D'EMPLOI

14. APPROBATION DU CONTENU

Supérieure ou supérieur immédiat	Date	Supérieure ou supérieur hiérarchique	Date
 Josée Soucy	2014-08-27	 Dominique Godin	2014-08-27

15. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	
Technicien en adm. et principal	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date 14-09-02
Responsable ministériel	Date

16. MISE À JOUR

Contenu		Conforme	☒	Non conforme	☐
Supérieure ou supérieur immédiat				Date	
Confirmation du niveau					

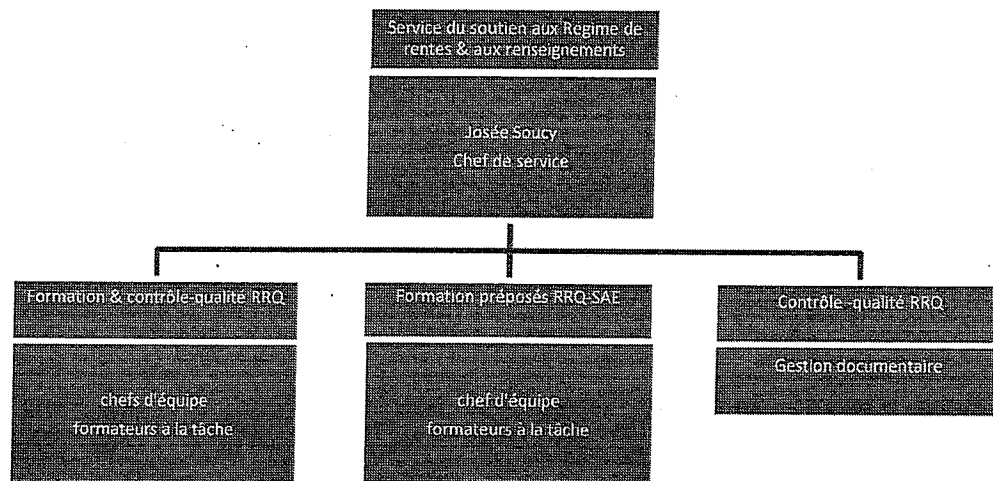
ANNEXE I

CONTEXTE ORGANISATIONNEL

- Dispenser la formation à la tâche : concevoir et diffuser les contenus relatifs au Régime de rentes du Québec pour la Direction des cotisations et des prestations et la Direction des renseignements ainsi que pour les unités administratives interagissant avec celles-ci
 - Participer au Programme d'assurance-qualité : Réaliser les contrôles de la conformité des traitements relatifs au Régime de rentes.
 - Assurer l'expertise conseil dans le domaine de la gestion intégrée des documents :
 - Établir et assurer l'application du plan de classification et du calendrier de conservation des documents à la Régie;
 - Rendre disponible les outils de gestion de documents;
 - Assister les différentes unités administratives dans leur gestion documentaire et ce, de la création à la disposition d'un document;
 - Former et soutenir les responsables de postes de classement;
 - Agir à titre d'interlocuteur auprès de la Bibliothèque Cécile-Rouleau et du Bureau des archives nationales du Québec;
 - Gérer l'entente concernant les services de la Bibliothèque Cécile-Rouleau auprès des employés de la Régie;
- Gérer l'entente concernant les services fournis par le Centre de conservation des documents du Centre des services partagés du Québec.

ORGANIGRAMME

Situez l'emploi dans la structure organisationnelle du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduisez un organigramme situant l'emploi et spécifiez le nom de l'unité administrative; le titre de l'emploi qui s'y trouvent, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.



Espace réservé à la Direction des ressources humaines		
Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour
		2011-01-25

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 108	Titre de la classe d'emplois Analyste en procédés administratifs
Direction générale Vice-présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Analyste en gestion documentaire	
Direction Soutien aux opérations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre IV	
Service C/R 3410 ~~Expertise en assurance qualité, formation et soutien à la tâche~~	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail Place de la Cité Québec	
Section	Numéro du poste	1585 42696

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 du service en assurance qualité, formation et soutien à la tâche, le titulaire agit à titre de personne ressource en matière de gestion documentaire. Il participe à la mise en place de solutions pour une gestion intégrée des documents (GID). Dans un rôle de pilotage, il assure le bon fonctionnement et l'évolution des solutions implantées et il offre un soutien fonctionnel aux détenteurs et utilisateurs de documents pour une gestion adéquate des dossiers administratifs et de mission. Il assure l'intégrité, la conformité et l'évolution du plan de classification et du calendrier de conservation des documents. Il agit à titre de répondant de la Régie auprès d'autres organismes gouvernementaux dans l'application de nos ententes en matière de gestion documentaire de même que dans l'application des orientations gouvernementales en gestion intégrée des documents. Puis, il effectue une veille des meilleures pratiques en matière de gestion intégrée des documents.

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	%

N°	TÂCHES	%
1	Participer à la mise en place de solutions pour une gestion intégrée des documents (GID). La Régie procède actuellement au déploiement d'une solution développée avec le logiciel SharePoint pour une gestion intégrée des documents(GID). Le titulaire participe activement au déploiement de cette solution dans les unités administratives. À titre d'analyste de répertoire, sa tâche consiste à : • Analyser la nature des activités réalisées par l'unité administrative et comprendre les liens requis entre ses équipes de travail ou avec d'autres unités administratives et identifier ses besoins en matière de gestion documentaire et de collaboration. • S'assurer que les besoins des utilisateurs s'alignent avec les principes de gestion documentaire et les orientations du projet. • Accompagner l'unité administrative dans l'optimisation de ses répertoires actuels. • Diriger les unités administratives dans l'élaboration de leur nouvelle structure documentaire en s'assurant du respect des principes de gestion documentaire et des contraintes du logiciel. • Définir des manières alternatives de travailler si certaines applications ou formats de fichiers utilisés par l'unité ne sont pas pris en charge par la solution implantée. • Conseiller les utilisateurs dans la gestion des accès et l'identification des documents confidentiels. Au besoin, impliquer la Direction des affaires juridiques. • Organiser le contenu des sites collaboratifs qui accueilleront la nouvelle structure. • Élaborer le plan de migration vers la nouvelle solution conformément aux attentes de l'unité administrative et le faire approuver par le gestionnaire concerné. • Effectuer les vérifications qui permettront de s'assurer que le site migré est conforme au plan de migration approuvé. • Coordonner le travail à réaliser par les unités administratives en fonction des calendriers établis. • Participer à différents comités de travail mis en place dans le cadre du projet • Alimenter le bilan post implantation. Cette tâche se poursuit au-delà du déploiement afin de répondre aux besoins d'évolution des différents sites. À cette tâche, s'ajoute la tâche de pilote de processus GID tel que décrite ci-après. De plus, le déploiement actuel ne vise que les documents électroniques mais le projet prévoit d'autres développements dont celui pour inclure la gestion des documents administratifs papier et celui pour la mise en place des mécanismes qui permettront de gérer de façon automatique la disposition des documents à la fin de leur cycle de vie. Le titulaire participera à ces autres développements pour son expertise en gestion documentaire. Il aura à intervenir dans l'analyse de l'actuel, l'identification des problématiques et des besoins, l'élaboration et la mise en place des solutions, puis le suivi et l'évolution post-implantation.	70%

2	Assurer les activités de pilotage du processus GID • Établir et tenir à jour le Plan de classification uniforme des documents de la Régie en conformité avec la réglementation. • Établir et tenir à jour le Calendrier de conservation des documents de la Régie en collaboration avec les détenteurs de documents. • Justifier et faire approuver auprès de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, toute demande de changement au calendrier de conservation. • Promouvoir et rendre disponible les nouvelles versions du plan de classification et du calendrier de conservation. • Assurer l'application du calendrier de conservation pour tous les documents de la Régie quel qu'en soit leur support. • Coordonner et contrôler les activités annuelles de déclasséement et de pré-archivage des documents administratifs papier semi-actifs auprès des unités administratives et assurer la disposition des documents inactifs en conformité avec le calendrier de conservation. • Assurer le transfert des documents administratifs semi-actifs au Centre de conservation des dossiers (CCD), et le versement des documents administratifs inactifs devant être conservés pour leur valeur historique ou de recherche, à Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ). • Coordonner les opérations de destruction menées sur les dossiers physiques de la clientèle conservés à l'entrepôt de Bouvier et en rendre compte aux gestionnaires concernés. • Vérifier la conformité des factures reçues pour les services rendus par le CDD et BANQ en vertu des ententes en vigueur. • Élaborer et mettre à jour une politique et des directives corporatives en matière de gestion documentaire. • Élaborer et faire évoluer les normes, procédures et méthodes de travail relatives à la gestion documentaire. • Supporter, conseiller et former le personnel des unités administratives sur toute question relative à la gestion documentaire. • Définir et tenir à jour le modèle générique de repérage des documents. • Appliquer les orientations relatives à la sécurité des documents en collaboration avec la DGTI et la DAJ. • Effectuer le suivi auprès des utilisateurs des solutions en place pour la gestion des documents et s'assurer de leur satisfaction. • Analyser et évaluer les problématiques soulevées en matière de gestion documentaire et proposer des solutions. • Identifier les opportunités et les nouveaux besoins en gestion intégrée des documents, en analyser leur faisabilité et en assurer leur prise en charge de manière à assurer une évolution à la satisfaction des unités administratives. • Collaborer avec la DGTI à l'intégration des nouvelles technologies de l'information pour supporter la gestion intégrée des documents en participant notamment aux études, à la recherche de solutions et aux essais d'acceptation. • Par des contrôles périodiques, évaluer l'application des orientations, normes et bonnes pratiques de gestion documentaire par les unités administratives, pour leurs documents papier et électroniques, et faire les recommandations qui s'imposent. • Tenir à jour le site intranet en gestion intégrée des documents.	15%
3	Effectuer une veille des meilleures pratiques en gestion intégrée des documents et agir à titre de conseiller dans le domaine au niveau Régie. • Être à l'affût des nouveautés en consultant les sites Internet spécialisés, en effectuant des lectures sur le sujet et en entretenant des échanges avec des collègues œuvrant dans le même domaine. • Faire partie du Groupe d'expertise en gestion des documents du gouvernement du Québec (GEGD). • Conseiller les autorités de la Régie dans la mise en place du Cadre de référence gouvernementale en gestion intégrée des documents. • Promouvoir, par toutes mesures appropriées, la gestion intégrée des documents afin de sensibiliser le personnel de la Régie sur l'importance d'une gestion efficace des documents.	5 %
4	Représenter la Régie auprès d'autres organismes et ministères • Agir comme répondant de la Régie auprès de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et du Centre de conservation des documents. • Agir à titre de membre du comité clientèle avec la Bibliothèque Cécile Rouleau.	5%
5	Effectuer toutes autres tâches connexes.	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 est autonome dans la réalisation des mandats qui lui sont confiés notamment dans la gestion de son temps et de ses dossiers.

Il effectue une veille des meilleures pratiques dans son secteur d'activités et propose des moyens et façons de faire qui répondent aux besoins des utilisateurs et qui sont en conformité avec les orientations corporatives et la réglementation en matière de gestion documentaire. Il entretient des relations professionnelles avec les répondants dans les autres ministères et organismes.

Dans le cadre des projets de développement, il a des objectifs à atteindre et des échéanciers à respecter. Il participe à des rencontres régulières de travail afin de partager connaissances, façons de faire, problèmes et solutions. Il participe également à des rencontres régulières de suivi avec le chargé de projet et son supérieur immédiat où il rend compte de l'état d'avancement de 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 ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

Le titulaire est une ressource-clé dans l'atteinte des résultats de la Régie en matière de gestion intégrée des documents. Par son expertise, et plus particulièrement sa connaissance des principes et de la réglementation dans ce domaine, il contribue aux orientations que la Régie se donne en matière de gestion documentaire.

Par ses activités, il contribue à rendre les documents administratifs accessibles et partageables, favoriser leur intégrité, faciliter le partage des connaissances explicites, augmenter l'efficacité du personnel, faciliter l'accès aux documents et respecter les exigences légales en matière de gestion intégrée des documents administratifs sous forme « papier » et « électronique ».

Il assure une gestion des documents corporatifs en conformité avec la réglementation sur la classification et la conservation des documents.

En contribuant à une meilleure gestion du cycle de vie des documents, il contribue par le fait même au développement durable.

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 :

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.

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 l'exercice de ses mandats, le titulaire est appelé à effectuer fréquemment des communications verbales et écrites.

Il a des communications régulières avec les répondants du Centre de conservation des documents du gouvernement du Québec (CCD) pour les dossiers semi-actifs et avec les répondants de Bibliothèque et Archives nationales du Québec pour le versement des documents inactifs qui doivent être conservés et pour l'application des orientations gouvernementales en gestion intégrée des documents.

Il a des communications régulières avec le personnel de la Direction Générale des systèmes d'information pour la mise en place et l'évolution de la solution système de gestion intégrée des documents et la gestion du logiciel COBA.

Il a des communications périodiques avec la Direction des prestations et le Service aux cotisants pour la gestion des dossiers du Régime de rentes du Québec, avec la Direction des programmes d'aide à la famille pour la gestion des dossiers du Soutien aux enfants, avec le personnel de la Direction des affaires juridiques pour l'application de la Loi sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et finalement avec les gestionnaires et le personnel des unités administratives à titre de conseiller en gestion intégrée des documents.

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.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

Le titulaire doit faire preuve de créativité professionnelle, notamment dans la recherche de solution pour répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs en matière de gestion documentaire.

3.5. CONNAISSANCES

3.5.1. 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 des principes et méthodes de gestion intégrée des documents.

Connaissance du Cadre de référence gouvernementale en gestion intégrée des documents.

Connaissance des principes et techniques d'analyse et d'implantation de système de gestion documentaire

Connaissance suffisante des outils en place pour une expertise conseil appropriée dans l'élaboration des solutions qui permettront de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle.

3.5.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

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

Connaissance de la Loi sur les archives (L.R.Q., chapitre A-21.1)

Connaissance de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1)

Connaissance de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., C-1.1)

Connaissance des politiques de gestion des documents actifs, semi-actifs et inactifs du gouvernement du Québec et toute autre politique et directive gouvernementales en gestion intégrée des documents.

Connaissance de base des lois touchant le régime de rentes du Québec et le soutien aux enfants.

Connaissance des meilleures pratiques en gestion intégrée des documents.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Une formation universitaire de premier cycle dans un domaine connexe à l'emploi ou l'équivalent.

4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)

La durée préalable à l'exercice autonome de l'emploi est de 6 mois.

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 à l'écoute des préoccupations des utilisateurs afin de bien cerner leurs besoins en termes de gestion intégrée des documents et de collaboration. Il doit s'assurer que les moyens mis à leur disposition pour leur gestion documentaire et la collaboration qu'exigent leurs documents répondent adéquatement à leurs besoins.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Utilisation quotidienne et continue d'un micro-ordinateur et des outils bureautiques de traitement de texte (Word) et de chiffrier (Excel)

Système de GID (Microsoft Office Sharepoint Server – MOSS)

Outil d'impression de répertoires (Directory Printer)

Outil de gestion des incidents (HEAT).

Logiciel COBA

FileMaker et FrontPage

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

S.O.

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.

Le Service de l'expertise en assurance-qualité, formation et soutien à la tâche est responsable :

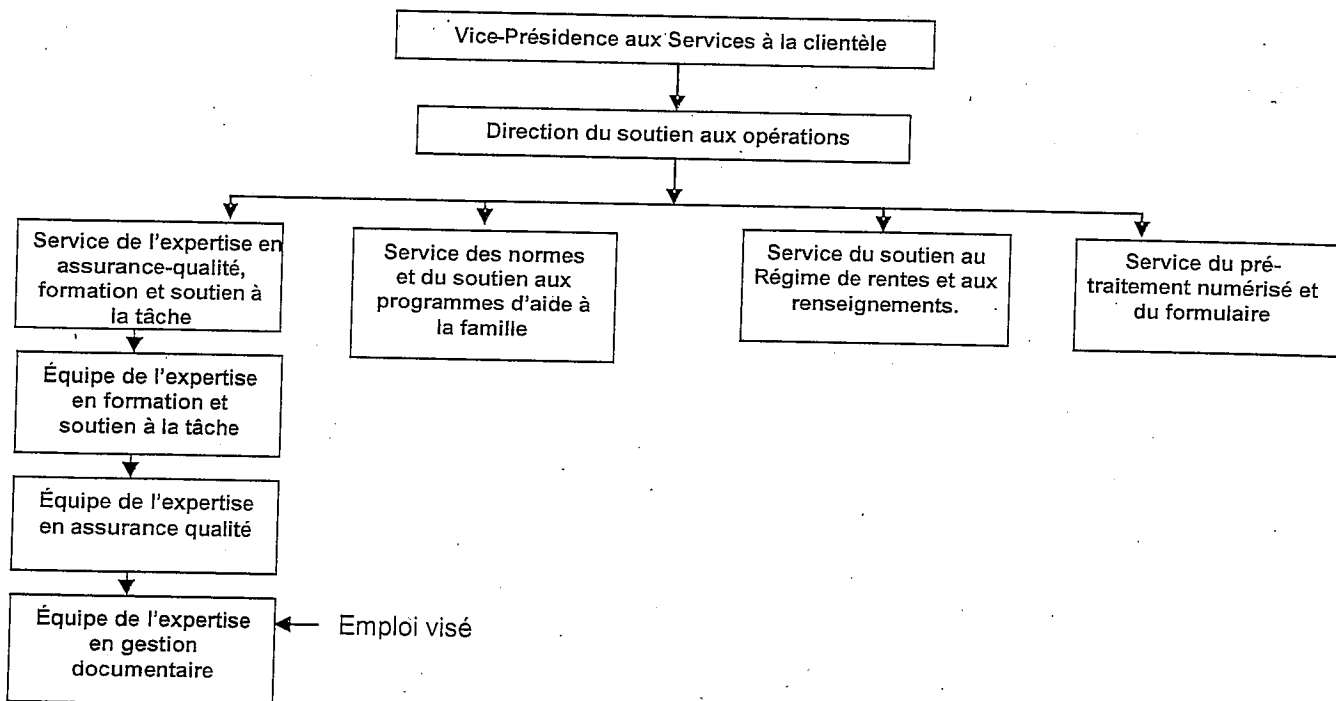
- D'effectuer une veille sur les meilleures pratiques en assurance-qualité, en formation et sur les outils d'aide en ligne ;
- De concevoir, entretenir et diffuser des outils d'aide opérationnelle;
- D'assurer la qualité et l'harmonisation des banques de connaissances opérationnelles et normatives ;
- D'assurer le soutien des formateurs dans l'utilisation des banques de formation, la formation des formateurs sur les habiletés pédagogiques ainsi que la disponibilité des salles de formation et des équipements ;
- De concevoir, entretenir et diffuser des modules d'apprentissage en ligne ;
- D'assurer un rôle conseil pédagogique auprès des formateurs ;
- D'assurer la gestion du programme corporatif de conformité des traitements administratifs ;
- D'assurer un rôle conseil sur le programme corporatif d'observation de la qualité des prestations de service ;

- D'assurer la gestion du programme Eurêka ! ;
- De développer et entretenir les systèmes informatiques de soutien aux opérations de la DSO et de son site Intranet.
- D'assurer l'expertise conseil dans le domaine de la gestion intégrée des documents :
 - en établissant et en voyant à l'application du plan de classification et du calendrier de conservation des documents à la Régie;
 - en collaborant à la mise en place de solutions pour la gestion des documents;
 - en assistant les différentes unités administratives dans leur gestion documentaire et ce, pour les dossiers administratifs et de mission;
 - en assumant le pilotage des processus GID;
 - en agissant à titre d'interlocuteur de la Régie auprès du Centre de conservation des documents ainsi que de Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
 - en assurant le respect des ententes concernant les services fournis par le Centre des services partagés du Québec à la Régie, en matière de gestion documentaire.

6.2. ORGANIGRAMME

Situer l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduire un organigramme situant l'emploi et spécifier le nom de l'unité administrative ainsi que le titre de l'emploi qui s'y trouvent, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.

Structure administrative de la Régie



7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat Suzanne Robert	Signature	Date
Supérieure ou supérieur hiérarchique Martin Bouchard	Signature	Date

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
Confirmation du niveau	
Responsable ministériel	Date

Espace réservé à la Direction du personnel

Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour

I. INFORMATIONS NOMINATIVES SUR L'EMPLOI

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois- 200-05	Titre de la classe d'emplois <i>Agent de bureau, cl. principale</i>
Direction générale Vice-présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Chef d'équipe et soutien technique	
Direction Soutien aux opérations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat CS 5	
Service Service du prétraitement numérisé et du formulaire	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier, Québec	
Section	98003 (1698) 42252 (1075) 3 postes 97999 (1728)	

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donner un aperçu des attributions de l'emploi et justifier leur raison d'être.

Sous la responsabilité du chef de service, le titulaire assure la responsabilité de chef d'une équipe de travail. Il assume, en alternance avec l'autre chef d'équipe, la coordination du travail pour les deux équipes affectées au prétraitement numérisé des dossiers clients RRQ. Il agit comme personne ressource pour son groupe de travail, transmet l'information et s'assure d'une bonne compréhension des méthodes et des procédures de travail. Il assure le suivi des apprentissages auprès des employés.

Il assume également un rôle de soutien technique aux opérations et à ce titre, est responsable, en alternance avec le deuxième chef d'équipe, de procéder aux travaux administratifs de détection et de correction des erreurs aux dossiers numérisés. Il est responsable de l'appariement et de l'intégrité des dossiers numérisés des cotisants dans le système Workflow. Il est responsable d'identifier les problèmes liés aux systèmes et aux traitements et de conseiller le chef de service ou son délégué sur les meilleures façons de les résoudre.

2. DESCRIPTIONS DES ATTRIBUTIONS

Décrire en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer, pour chaque attribution, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment, pourquoi). Utiliser des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.

N°	ATTRIBUTIONS	%
1	Agir à titre de chef d'équipe et à ce titre assurer la bonne marche des opérations courantes et voir à ce que les activités du Service se fassent de façon efficiente, en termes de priorité et de délai de traitement, de niveau d'inventaire et de qualité du travail. Il doit : - Agir à titre de personne ressource en supportant le personnel dans le traitement des dossiers problématiques, en analysant les diverses situations et en proposant la solution appropriée afin de maintenir le niveau de qualité requis dans le traitement; - Coordonner le travail, en s'assurant de son exécution, en déterminant les priorités de traitement et en réalisant les suivis; - À l'aide du gestionnaire de lots des directions clientes (DPAF et DP), vérifier les rapports d'inventaire des dossiers à traiter par les agents de rentes et proposer les actions appropriées afin que les opérations du service répondent aux exigences des clients en terme de délai et d'inventaire (ex. : surtemps, vérification, priorité de traitement, répartition du travail);	30 %

	- Résoudre les cas problèmes en interprétant et en appliquant les procédures opérationnelles relatives à l'ouverture et la répartition du courrier, à la mise en lot, à la numérisation, à l'indexation et à la répartition et, aux divers types de documents soumis par les différents intervenants des services opérationnels (DCP, SEM, DPAF, DGTI, Révision, Commissaire au service, Service aux cotisants, DAJ etc.); - S'assurer de la bonne marche des activités de l'équipe tout en maintenant un bon climat de travail; - Transmettre l'information en s'assurant qu'elle soit bien comprise par le personnel (synthétisée et vulgarisée); - Déterminer les besoins de formation et conseiller le chef de service sur les formations à prioriser et, assurer le suivi des apprentissages des employés afin de faire évoluer les connaissances.	
2	Assurer un rôle de soutien technique. Il doit : - Effectuer le travail de contrôle conformité des dossiers numérisés. Pour ce faire, il assure les travaux liés à la détection des erreurs ayant une incidence sur le dossier client et procède, à partir du logiciel File Maker, à la correction des erreurs de numérisation dans les dossiers clients, dans le volet administrative dans le Workflow (SYSADMIN); - Créer des demandes de rentes dans le système informatique à partir du logiciel Workdesk, dans le système Workflow (présomptions de retraites, gestion des impressions Workflow); - Procéder à la recherche de dossiers du RDC numérisés en double dans le Workflow, soit analyser les deux dossiers numérisés, assurer l'intégrité du dossier en appliquant les procédures d'appariement, procéder au transfert d'éléments pour constituer un seul dossier et éliminer les doublons; - Secondier et conseiller le chef de service et son adjoint lors d'implantation de nouvelles technologies ou projets reliés au processus du traitement numérisé et participer à des essais systèmes en lien avec les services de pilotage; - Proposer des améliorations aux systèmes informatiques et aux procédures de traitement, identifier les problèmes et les solutions possibles et conseiller le chef de service et l'adjoint sur les meilleures stratégies afin de solutionner les problèmes; - Participer à la rédaction des procédures de travail liées aux tâches de soutien technique et les valider.	65 %
3	Le titulaire peut être appelé à réaliser d'autres tâches reliées à son travail, entre autres : - Participer à l'évaluation du rendement du personnel supervisé en faisant les commentaires appropriés à son chef de service; - Participer, avec le chef de service, au processus d'embauche des nouveaux employés; - Toute autre tâche connexe.	5%

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

3. AUTONOMIE ET CONTRÔLE

Décrire le degré d'autonomie du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée.

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 attributions de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des attributions 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 ?

Le ou la titulaire reçoit les orientations et ses mandats du chef de service lors de rencontres mensuelles, mais le titulaire demeure autonome dans la réalisation tout en lui fournissant un suivi régulier de ses activités. Les deux chefs d'équipe se concertent pour établir des façons de faire qui garantissent des traitements uniformes et par la suite chacun réalise son travail en établissant lui-même la façon dont il doit être effectué. Il fait montre de débrouillardise face à des problèmes imprévus et prend des décisions en fonction des balises qui lui ont été données. Le chef de service exerce un contrôle régulier sur certaines tâches du titulaire ayant un impact sur la productivité du Service.

4. PLANIFICATION ET ORGANISATION

Quelle est la participation de la titulaire ou du titulaire de l'emploi, 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 attributions de l'emploi ?

Le titulaire contribue à la planification et à l'organisation des attributions des travaux du Service en participant à l'établissement d'un calendrier des tâches et en répartissant les ressources de façon à maintenir les inventaires au plus bas niveau possible. Le titulaire identifie les problématiques pouvant survenir en cours de route et prends des décisions pour prévenir tout effet négatif sur le niveau des inventaires.

5. RESPONSABILITÉS QUANT AUX RÉSULTATS

5.1 Impact

Décrire l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes 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.

Le SPNF étant la principale porte d'entrée pour les demandes reçues des citoyens, l'impact stratégique est majeur en terme de respect des engagements de la Régie concernant les délais de traitement énoncés dans la Déclaration des services aux citoyens. Les retards dans le traitement numérisé conduit à un retard dans le traitement du dossier, donc un retard dans le paiement des sommes dues au citoyen. Le SPNF a donc un impact direct sur l'atteinte des objectifs de la Régie.

À cet égard, le titulaire est coresponsable de la bonne marche des opérations en tout temps. Il doit avoir le souci du détail, être méthodique et organisé et démontrer une bonne capacité d'analyse pour détecter et solutionner les problèmes. Il doit détenir d'excellentes habiletés relationnelles et savoir travailler en équipe. Il doit être apte à maintenir une orientation axée sur la clientèle. Il doit anticiper les problèmes qui pourraient avoir un effet à la hausse sur l'inventaire des dossiers non traités, que ce soit au niveau d'un manque de ressources, d'un bris d'équipements, d'une panne informatique ou d'un problème du logiciel de numérisation et d'indexation et en aviser immédiatement le chef de service. Il doit démontrer une bonne capacité d'adaptation afin d'ajuster l'organisation du travail pour contrer les effets négatifs sur les délais de traitement. En cas d'événements non prévus, il doit réagir et intervenir rapidement auprès des personnes ressources et prendre les mesures nécessaires pour régler les problématiques dans les meilleurs délais possibles.

À l'aide du logiciel File Maker, le titulaire est responsable d'assurer l'intégrité des dossiers numérisés et indexés notamment en apportant les corrections aux dossiers numérisés des clients directement dans le système Workflow. Il doit de plus rechercher, apparier et éliminer définitivement les dossiers des cotisants en double dans les systèmes informatiques. Pour ce faire il se doit d'avoir une connaissance approfondie des traitements administratifs des dossiers numérisés et indexés dans le volet administratif du système WORKFLOW (SYSADMIN) et autres logiciels connexes. Il a la responsabilité d'identifier les problèmes relatifs aux systèmes et de proposer des pistes d'amélioration au chef de service et aux unités de pilotage concernées. Il participe aux essais systèmes et apporte une contribution lors des implantations de nouvelles façons de faire. Il conseille le chef de service sur tout problème technique relié au fonctionnement du processus du prétraitement numérisé.

5.2 Coordination

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

<u>Chef d'équipe</u>	<u>Supérieure ou supérieur immédiat</u>	<u>Supérieure ou supérieur hiérarchique</u>
En tout temps : coordonne et répartit le travail de 11 à 12 agents de bureau (200-10) À chaque année, le titulaire est également appelé à coordonner le travail de 5 étudiants de niveau collégial pour la période d'été (fin mai à fin août).	Chef de service – cadre niveau 5	Directeur, cadre niveau 3

5.3 Autre type de coordination

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

IV. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

6. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Indiquer la nature et la fréquence des communications ainsi que les particularités de la clientèle ou des interlocuteurs.

Le titulaire maintient des échanges et des négociations quotidiens avec les chefs d'équipe de la DP, de la DR et de la DPAF, le service de première ligne (Montréal, Québec et régions), les services de pilotage RRQ et SAE, la DGTI, la DAJ, le CS, le SC et d'autres services de la Régie dans le but de régler certaines situations qui concernent soit les clients, soit les opérations, soit les priorités de traitement ou les contrôles conformité. Il est appelé à transiger régulièrement avec des analystes relativement à des projets corporatifs en validant différentes études effectuées concernant le Service et en participant aux essais systèmes.

Il assure des communications orales et écrites quotidiens quant aux procédures et à la répartition du travail avec les membres des trois équipes de travail Imagerie RRQ et SAE. Il doit savoir transmettre les informations nécessaires au travail de son équipe en synthétisant ces informations, en les vulgarisant et en les répétant au besoin afin de s'assurer de la compréhension des membres de l'équipe.

Il intervient de façon quotidienne auprès des membres de son équipe pour rectifier certaines opérations ou comportements et il participe à l'évaluation du rendement des employés directement sous sa supervision et peut intervenir occasionnellement lors de rencontres personnalisées avec des employés.

Il réalise fréquemment des rapports oraux ou écrits au chef de service quand aux résultats obtenus dans son équipe.

7. 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.

De par la diversité des tâches à réaliser et afin d'éviter des erreurs dont les impacts pourraient se répercuter sur les délais de livraison du Service, les délais de traitement des directions clientes et le dossier client proprement dit (lors de détection et de correction d'erreurs dans les systèmes), un haut niveau d'attention et de concentration constant est requis. Le titulaire doit savoir s'adapter au contexte opérationnel toujours en mutation et où sa présence et ses habiletés peuvent être requises sur plusieurs sujets dans de courts laps de temps, voire même de façon simultanée.

Les corrections aux dossiers numérisés et l'élimination des dossiers des cotisants effectués directement dans les systèmes exigent une attention et une concentration de tous les instants, eu égard aux risques d'erreur. Le titulaire travaille directement dans les systèmes « sans filet », donc toute erreur aurait des conséquences très importantes pour la clientèle (exemple : suppression définitive et irrécupérable d'un dossier client, erreur d'attribution d'éléments dans les dossiers des cotisants, etc.) et pourrait résulter en des plaintes des citoyens envers la Régie.

8. CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

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

Afin d'être en mesure de détecter et de corriger les situations problématiques et de proposer des améliorations aux différents processus de traitement et de gestion, le titulaire doit faire preuve de créativité et d'une bonne capacité d'analyse dans la recherche de solutions qui visent particulièrement les opérations du Service qui concernent les traitements RRQ et SAE ainsi que la modification des dossiers clients dans le système Workflow (SYSADMIN). Il est l'intervenant qui possède la meilleure connaissance et compréhension du fonctionnement des sous-couches du volet administratif Workflow, ce qui le rend apte à apporter le support technique nécessaire dans le traitement des dossiers numérisés ou lors d'implantation de nouvelles routes Workflow. Comme il s'agit de tâches qui se sont ajoutées suite à l'implantation du Workflow, pour rectifier certains problèmes de traitement et d'intégrité des dossiers et qu'elles sont relativement nouvelles (environ 4 ans), les procédures de travail sont à l'état embryonnaire. Dans le but de documenter ces tâches, il doit les analyser, compléter les procédures de travail et mettre à jour la documentation qui servira également comme base de formation et de transfert de connaissances.

Dans les solutions proposées pour les améliorations et les optimisations à apporter au sein du Service, le titulaire doit faire preuve de créativité et maintenir ses connaissances au meilleur niveau possible afin d'être en mesure de participer à l'implantation des nouvelles technologies et des nouvelles façons de faire en lien avec les incontournables des opérations. Il doit posséder une connaissance parfaite du fonctionnement de l'organisation du travail et des systèmes informatiques afin de conseiller le chef de service sur la faisabilité de certaines optimisations envisagées.

L'exercice de ces attributions nécessite des habiletés particulières en termes de relations humaines. De plus, ces attributions sont encadrées par des normes et des procédures opérationnelles auxquelles le titulaire participe à titre conseil et valideur lors de leur élaboration.

9. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Ordinateur, divers équipements de bureau et téléphone plusieurs heures par jour.

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

NUL

10. CONNAISSANCES

10.1 Connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

Très bonne connaissance du fonctionnement du Workflow dans les sous-couches administratives du système (SYSADMIN) et connaissance approfondie du logiciel FileMaker et du logiciel Workdesk afin d'apporter les modifications nécessaires aux dossiers numérisés de la clientèle. Ces connaissances sont cruciales pour le titulaire car il doit apparier, modifier ou supprimer des dossiers clients (rentes et cotisants) sans que l'erreur ne soit permise.

Très bonne connaissance du logiciel Kofax pour la numérisation et l'indexation afin de bien comprendre les problématiques du traitement numérisé et bien supporter l'équipe et les intervenants des directions clientes.

Connaissance des systèmes HI et FIC afin d'effectuer des recherches et de modifications dans les dossiers clients.

10.2 Connaissances normatives (nature et motifs)

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

Connaissance générale de la Loi et des règlements du Régime de rentes et du Paiement du soutien aux enfants afin de pouvoir traiter les dossiers selon les normes en vigueur.

Bonne connaissance des pratiques administratives et directives en vigueur à la Régie afin de s'assurer de respecter les orientations de la Régie en termes de supervision de personnel, du service à la clientèle et de la conformité de traitement des dossiers dans les activités courantes (ouverture du courrier, mise en lots, numérisation et indexation, SGEV, IPEV).

Connaissance approfondie des processus informatiques et administratifs afin d'agir en tant que personne ressource, tant pour le personnel que pour les divers intervenants faisant affaires avec le SPNF.

Connaissance de base en supervision de personnel afin de voir aux situations problématiques de 1^{er} niveau.

11. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

11.1 Scolarité minimale

Selon le règlement de classification du type d'emploi évalué

11.2 Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

Au moins 3 ans d'expérience dans un domaine relié au traitement numérisé et à l'indexation de documents.

Un an d'expérience à titre de chef d'équipe dans un domaine relié à des processus opérationnels constitue un atout.

11.3 Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)

Un an afin de prendre connaissance des nouvelles tâches à accomplir, notamment les traitements administratifs des dossiers clients en erreur dans le système Workflow, connaître son milieu de travail ambiant et prendre contact avec les divers intervenants de la Régie.

V. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

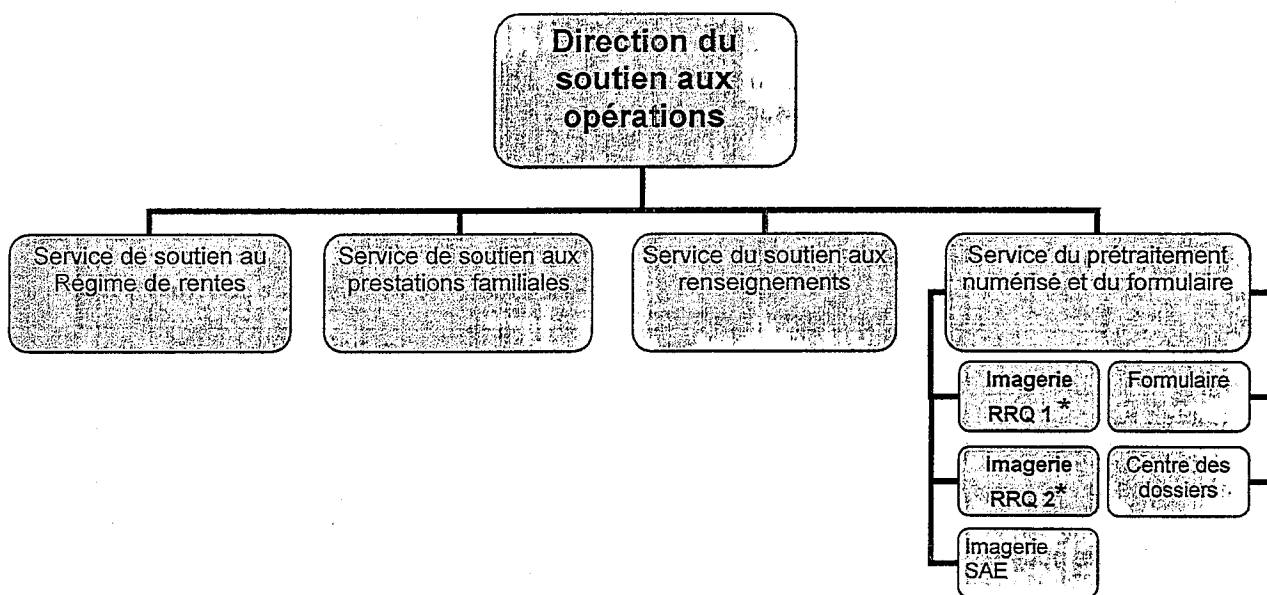
12. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

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

Le SPNF a pour mission principale de fournir aux unités de la Vice-présidence les services de prétraitement numérisé des dossiers, les services de conception des formulaires, les services d'ouverture de courrier, de messagerie interne et les services de conservation et de destruction des dossiers clients. Il offre également des services de recherche sur microfilms et des services de préparation d'envoi de documents spécifiques.

13. ORGANIGRAMME

Situer l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduire un organigramme situant l'emploi et spécifier le nom de l'unité administrative ainsi que le titre de l'emploi qui s'y trouvent, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.



* Cet emploi

VI. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

14. APPROBATION DU CONTENU

Supérieure ou supérieur immédiat <i>[Signature]</i>	Date 2011/4/1	Supérieure ou supérieur hiérarchique <i>[Signature]</i>	Date 2011/04/09

15. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau Agent de bureau de principale c.e.	
Conseillère ou conseiller spécialisé <i>[Signature]</i>	Date 11-04-07
Responsable ministériel <i>[Signature]</i>	Date

16. MISE À JOUR

Contenu	Conforme ☐	Non conforme ☐
Supérieure ou supérieur immédiat		Date
Confirmation 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 Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 200-10	Titre de la classe d'emplois
Direction générale Vice-président aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Préposé à la messagerie, préposé à la mise en lots, à la numérisation de documents, à l'indexation des demandes et du courrier après traitement, à la gestion des documents et autres tâches diverses, le dépouillement du courrier	
Direction Direction du soutien aux opérations (3400)	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre intermédiaire – niveau 6	
Service Service du soutien administratif (3460)	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division	Adresse du lieu de travail 2600, boul. Laurier Québec, Québec G1V 4T3	
Section	Numéro du poste # (1270)	51822

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 de Service, le titulaire de l'emploi a la responsabilité principale d'effectuer les travaux suivants, soit, d'acheminer et de recueillir le courrier dans les unités administratives de la Régie, de dépouiller le courrier, de mettre en lots les documents du Régime de rentes, de les numériser, d'indexer les demandes de rente et le courrier numérisé après traitement, et de s'occuper de la gestion des documents-papier déjà numérisés.

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	Distribuer et cueillir le courrier dans les différents services de la Régie des rentes, selon la cédule établie; Trier les retours postaux et les acheminer au bon secteur. Préparer quotidiennement les connaissements afin d'expédier par messagerie externe tous les colis des unités administratives.	45
2	Préparer et mettre en lots les demandes de rentes et toutes les autres pièces de courrier attribuables au Régime de rentes du Québec, et s'assurer que les documents soient dans les classes de lots appropriées.	10
3	Numériser les documents reçus du secteur de la mise en lots en validant le nombre de pages déjà indiquées sur la feuille de lot; Effectuer la renumérisation des lots rejetés par les indexeurs; S'assurer de l'entretien régulier des numériseurs en les calibrant quotidiennement, selon la procédure établie.	10
4	Indexer les demandes de rentes de retraite, de survie et de division de rente ainsi que les documents numérisés après traitement provenant d'autres secteurs de la Régie selon la procédure, dont entre autres : Pour les demandes de rentes : a) dans le module « édition de lot » du formulaire électronique, s'assurer de la reconnaissance de chaque document et si, non reconnu, sélectionner le titre du document approprié; b) s'assurer de la qualité visuelle de chaque page du document; c) procéder à l'aide du numériseur de table, à la numérisation des documents incorrectement numérisés à l'intérieur d'un lot; d) vérifier si les données déjà inscrites sur le formulaire électronique sont conformes au document papier, si non, effectuer les corrections appropriées.	15
5	Classer les lots de documents numérisés et indexés en les regroupant dans les boîtes par ordre de date, et procéder une fois par mois à l'expédition des documents au Centre des dossiers, selon la période définie par la procédure. A la demande d'un chef d'équipe, sortir des lots déjà classés ou les commander au Centre des dossiers, selon le cas. Procéder au retour des documents originaux suite à la réception d'une lettre modèle appropriée et épurer les documents originaux non retournés	5

N°	TÂCHES	%
6	a) Dépouiller tout le courrier du Régime de rente et du soutien aux enfants qui consiste à ouvrir les enveloppes, à estampiller les documents, à les mettre en pile par lot de documents, à les acheminer au secteur de la table de répartition ou au messenger; b) Procéder séparément pour tout le courrier médical et le courrier recommandé selon la même procédure qu'au paragraphe « a ».	10
7	Remplir hebdomadairement son rapport de production.	5
8	Peut être appelé à effectuer d'autres tâches connexes.	

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 l'emploi a une autonomie dans l'exécution de ses tâches. Toutefois, au niveau de l'assignation de ses tâches quotidiennes, il doit se référer à son chef d'équipe, et aussi lorsqu'il rencontre un problème complexe à résoudre dans sa tâche. Au niveau de sa performance, il répond mensuellement à son supérieur immédiat. Au niveau de la qualité du travail, il est supervisé par son chef d'équipe.

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 ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

Les tâches effectuées par le titulaire de l'emploi, ont un impact certain sur les délais de traitement du Service et par conséquent, aux délais de traitement de nos clients internes et des objectifs à réaliser vis-à-vis la clientèle externe de la Régie.

Au niveau de la qualité de la mise en lots, de la numérisation et de l'indexation, ceci a un impact sur l'efficacité et les délais de traitement d'un dossier.

Au niveau de la messagerie, si un document est mal acheminé, ceci a un impact à l'interne et à l'externe.

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.

- a) Il est appelé à communiquer avec son chef d'équipe pour faire état des cas complexes à résoudre qui demande l'intervention d'un autre secteur de la Régie tel, le pilotage, la DSI et aussi pour vérifier les priorités de travail, et recevoir son assignation quotidienne de travail
- b) Il communique avec l'équipe des indexeurs pour effectuer une correction de lots, soit à la mise en lots ou à la numérisation.
- c) Il communique avec le Service des Ressources Matérielles pour le transfert des documents.
- d) Il communique avec les différents services pour des demandes spéciales relativement à l'acheminement de documents.

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.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

Au niveau de chacune des tâches effectuées, le titulaire doit suivre les procédures en vigueur en les consultant au besoin, tout particulièrement à la mise en lots, où il doit être attentif à ce que chaque document passe efficacement dans le numériseur.

À la numérisation, il doit faire de même en s'assurant que chaque page d'un document soit numérisé.

À l'indexation des demandes et du courrier, son rôle est déterminant à ce chapitre. Comme il est le dernier agent de notre service à vérifier les données de tout le dossier, il doit suivre correctement les procédures en vigueur.

À la messagerie, il doit s'assurer que les documents soient toujours en sécurité quand il circule à travers les unités administratives.

3.5. CONNAISSANCES

3.5.1. 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 clavier et du micro-ordinateur pour l'indexation des documents.

Connaissance du fonctionnement du numériseur et de son entretien.

3.5.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

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

Connaissance des procédures en cas de panne, connaissance des procédures de numérisation, de mise en lots et d'indexation, et des directives sur la gestion des documents-papier déjà numérisés.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

_____ Secondaire V

4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)

Trois mois pour apprendre les tâches et devenir efficace

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.

Au niveau de la mise en lots, de la numérisation, il doit y avoir constamment un haut degré d'attention et de concentration sur la conformité du nombre de pages numérisées.

Au niveau de l'indexation, une attention soutenue est nécessaire quant à la reconnaissance par le système du document en question ainsi que sur la qualité visuelle du document.

Au niveau de la messagerie, il doit porter une attention spéciale à bien acheminer le document.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

- Micro-ordinateur
- numériseur Kodak avec logiciel Ascent Capture et un numériseur de table;
- photocopieur de table pour la mise en lots;
- imprimante pour le secteur de l'indexation et aussi pour l'impression des documents numérisés dans Workflow;
- chariot pour livrer les documents et le courrier

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

A la gestion des documents, il y a la manipulation de boîtes pour rechercher et classer des lots.

À la messagerie, il y a utilisation d'un chariot rempli de documents et circulation sur 5 étages à Place de la cité, ce qui implique beaucoup de déplacements.

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.

Le Service du soutien administratif a pour mission principale de fournir aux unités de la vice-présidence aux services à la clientèle, les services d'ouverture de courrier, de mise en lots, de numérisation et d'indexation des demandes de rentes de toutes les pièces de courrier s'y rattachant (document en annexe).

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 d'emplois et le classement rattachés à chacun des emplois. INDIQUER L'EMPLOI CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*).

Service du soutien administratif
Chef de service

Chef d'équipe

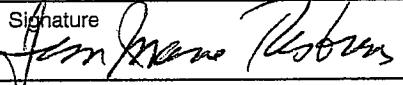
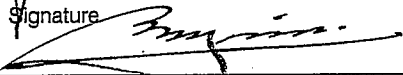
Messagerie

Voir organigramme détaillé du service en annexe

Voir la mission du service en annexe

7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom Jean-Marie Desbiens	Signature 	Date 2007-10-02
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom Benoît Morin	Signature 	Date 2007-10-04

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau Agent de bureau, Classe normale	
Conseillère ou conseiller spécialisé L. Proulx-Mercier	Date 2007/10/16
Responsable ministériel	Date

8.2. MISE À JOUR

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

Service du soutien administratif
Jean-Marie Desbiens

Support et conseil au chef de Service
Marlene Bolduc, technicienne

Secrétaire
Danièle Kironiac

IMAGERIE SAE

Responsable des activités SAE
Bolduc

Mise en lots, numérisation, indexation

Bruno Audet (occ.)

Daniel Cormier

Jocelyn Dion (occ.)

Louise Fortin (occ.)

Christiane Pelletier (occ.)

Zahira Maarouf

IMAGERIE 1 – RRQ

Marielle Dupuis – Chef d'équipe

Répartition et indexation

Lilyane Biédrion

Jocelyne Ouellet (occ.)

Céline Ruel

Micheline Trottier

Chef d'équipe

IMAGERIE 2 - RRQ

Louise Labrecque - Marlène

Répartition et indexation

Diane Martineau

Stéphanie Noël

Stéphanie Thériault

Mélissa Rajotte

Recherche AAF

Louise Plante

Indexation et courrier

Lise Barrette

Secteur polyvalent

(courrier, mise en lots, numérisation
indexation, gestion des documents, lettres
Modèles, table de répartition)

Mélanie Girard

Carole Jacob

Line Jobin (occ.)

Kathleen O'Malley

Suzanne Simard

France Lanseigne (occ.)

Kathleen O'Malley

Secteur polyvalent

(courrier, mise en lots,
numérisation, indexation,
gestion des documents, lettres
Modèles, table de répartition)

Cindy Beaudoin

Olivine Duval

Pierre Girard (messagerie)

Solange Lessard

Sylvie Ouellet

Christine Moreau

SAE : Soutien aux enfants

Mission

Le service du soutien administratif a pour mission principale de fournir aux unités de la Vice-présidence des services à la clientèle les services d'ouverture de courrier, les services de messagerie interne et les services de pré-traitement du dossier numérisé.

Elle est appelée à fournir différents autres services tels la recherche de périodes d'allocations familiales, l'annexion des formulaires aux lettres modèles, etc.

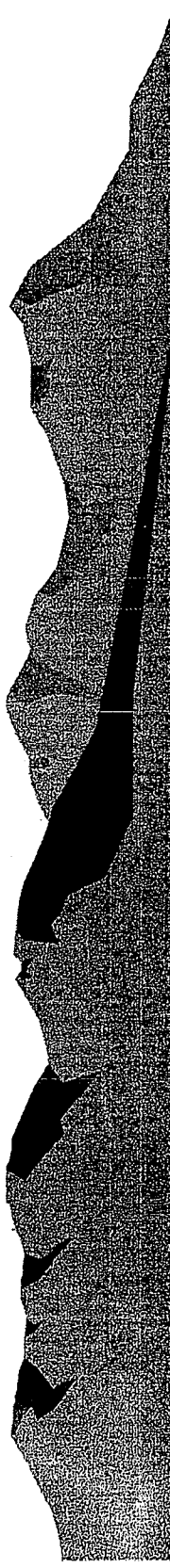


Responsabilités

- 1) Fournir aux unités de la Vice-présidence (VPSC) et du RCR les services quotidiens d'ouverture du courrier et d'inscription de la date de réception sur les documents.
- 2) Fournir aux unités administratives sises à Place de la Cité un service de messagerie interne de 4 livraisons par jour dans chaque unité administrative (Service ou Direction, selon le cas).



- 3) Fournir les services de répartition, de mise en lots, de numérisation (s'assure également de lisibilité du document numérisé) et de l'indexation des documents relatifs au Régime de rentes et programme de soutien aux enfants selon les procédures établies (incluant le classement du document dans la bonne classe de lots).
- 4) Acheminer à nos clients internes, dans les délais convenus avec eux (3 jours ouvrables), soit par workflow ou par courrier interne, toutes les pièces de courrier reçues, et de répondre aux écarts, s'il y a lieu.
- 5) Fournir à nos clients les services attendus en ce qui a trait aux lettres modèles et aux recherches de périodes AAF.



Espace réservé à la Direction du personnel

Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour

I. INFORMATIONS NOMINATIVES SUR L'EMPLOI

Ministère ou organisme Régie des rentes du Québec	N° de la classe d'emplois 264	Titre de la classe d'emplois
Direction générale Vice-présidence aux services à la clientèle	Titre de l'emploi Technicien Formateur	
Direction Soutien aux opérations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre niveau 6	
Service Prétraitement numérisé et centre des dossiers	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Chef de service	
Division N/A	Adresse du lieu de travail 2600 boul. Laurier Québec QC	60726 (1835)
Section N/A		

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donner un aperçu des attributions de l'emploi et justifier leur raison d'être.

Le titulaire de cet emploi assure le développement des habiletés, des connaissances et des compétences du personnel attiré au secteur opérationnel et de toute autre personne qui, dans le cadre de son travail, doit traiter des dossiers en conformité avec la Loi sur le régime des rentes du Québec, le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants et la Loi d'accès à l'information.

Il réalise l'évaluation des besoins de formation puis élabore les stratégies et le matériel didactique de formation pour assurer le transfert des connaissances requises à l'accomplissement de la tâche dans tous les différents secteurs d'activités.

Le titulaire conçoit des outils d'évaluation permettant de mesurer le degré d'acquisition des compétences et l'impact sur le service à la clientèle. Il s'assure de mettre en application les procédures opérationnelles et de soumettre toute demande de correction ou d'amélioration de points de procédures auprès du répondant de l'aide opérationnel du Service.

Il agit aussi comme personne-ressource auprès des différents intervenants dans le cadre de l'évolution des systèmes ou des modifications aux lois et règlements. De plus, il assume la vérification des dossiers traités afin qu'ils soient conformes aux normes et procédures en vigueur.

Enfin, le titulaire de cet emploi effectue des traitements opérationnels d'indexation de documents afin de permettre la continuité des opérations tout en respectant l'objectif de production du SPNCD, soit numériser le courrier à l'intérieur d'un délai de cinq (5) jours ouvrables.

I

2. DESCRIPTIONS DES ATTRIBUTIONS

Décrire en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer, pour chaque attribution, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment, pourquoi). Utiliser des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.

N°	ATTRIBUTIONS	%
1	Analyser les besoins de formation, concevoir et réaliser le matériel pédagogique. Pour ce faire : ○ Prendre connaissance du mandat et des objectifs à atteindre; ○ Rencontrer, si nécessaire, le gestionnaire afin de faire préciser les besoins; ○ Évaluer les impacts du mandat de formation sur les outils des services opérationnels; ○ Identifier les clientèles cibles et le profil des employés visés; ○ Identifier les connaissances et les habilités à développer chez l'apprenant; ○ Déterminer une stratégie de formation et sa durée, en fonction d'une étude de rentabilité. ○ Commenter les dossiers fonctionnels afin d'aider à la validation ; ○ Synthétiser et reformuler les dossiers fonctionnels dans le but de concevoir un contenu de formation accessible à l'utilisateur; ○ Participer aux essais des nouveaux systèmes et faire des recommandations; ○ Effectuer des recherches dans les banques de données afin de s'assurer de la mise à jour des cas qui serviront à des fins pédagogiques; ○ Concevoir ou mettre à jour le matériel didactique tel que : plan et contenu de cours, aide-mémoire, tableaux, exercices, jeux de rôle et tests d'évaluation;	20 %
2	Diffuser la formation sur l'utilisation des systèmes informatiques et l'application des procédures opérationnelles en conformité avec les lois et les règlements en vigueur. Pour ce faire : ○ Diffuser la formation théorique à l'aide de la documentation appropriée en appuyant la matière par des exemples; ○ Effectuer des simulations de traitement à l'aide de cas sélectionnés pour permettre la mise en pratique de la théorie; ○ Transmettre aux apprenants une méthode de travail efficace; ○ Aider les apprenants à bien intégrer les connaissances bureautiques; ○ Enseigner à cerner le besoin du client tout en maintenant une bonne communication avec ce dernier; ○ Évaluer le niveau de compréhension, les difficultés d'apprentissage, la progression des apprenants vers l'atteinte des objectifs afin d'apporter les corrections nécessaires; ○ Agir comme agent de changement;	40 %
3	Vérifier l'application de la théorie dans un contexte d'entraînement à la tâche pour permettre d'uniformiser le traitement et d'en contrôler la qualité et la conformité. Pour ce faire : ○ Sélectionner des cas selon le type de formation donnée en augmentant graduellement la complexité tout en s'assurant qu'ils couvrent l'ensemble des tâches à accomplir; ○ S'assurer que les apprenants utilisent correctement les outils mis à leur disposition et appliquent des méthodes de travail efficaces; ○ Vérifier l'efficacité des méthodes de travail des apprenants; ○ Revenir sur des notions non maîtrisées et s'attarder sur des cas plus complexes; ○ Concevoir et rédiger des situations épreuves pour la mise en œuvre de la certification des compétences; • Rencontrer individuellement les employés concernés afin de leur donner de la rétroaction; • Rédiger un rapport d'évaluation et un plan d'action à remettre au gestionnaire. • Observer leurs méthodes de travail et les conseiller au besoin; • Faire une mise à niveau des connaissances et les enrichir.	10 %
4	Agir comme personne-ressource auprès de différents intervenants en fonction des mandats attribués et des projets d'entreprise. Pour ce faire : ○ Mesurer l'impact de l'implantation de nouvelles technologies sur le travail des employés du secteur opérationnel et s'assurer de leur conformité avec les lois et les règlements en vigueur; ○ Analyser les dossiers fonctionnels lors d'implantation ou de modification aux systèmes corporatifs et faire des recommandations; ○ Supporter les chefs d'équipes et les utilisateurs pour une utilisation adéquate des systèmes corporatifs et l'application des procédures opérationnelles dans les cas plus complexes; ○ Partager avec les analystes son expérience des opérations lors de la cueillette de données dans le cadre de mandats spécifiques ou de projets d'entreprise; ○ Maintenir un haut niveau de compétence au sein de l'équipe des formateurs par le partage des connaissances.	5 %

5	Procéder au contrôle de l'assurance qualité des dossiers traités ○ Sélectionner, sur une base régulière, un certain nombre de dossiers traités de la Loi du régime des rentes ou du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants afin de vérifier la conformité des traitements selon les normes et procédures en vigueur.	5 %
6	Effectuer les traitements opérationnels d'indexation de documents ○ Saisir les données des dossiers dans le formulaire électronique d'indexation pour tous les types de document;	20 %

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

3. AUTONOMIE ET CONTRÔLE

Décrire le degré d'autonomie du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée.

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 attributions de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des attributions 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 ?

Pour s'acquitter du mandat qui lui est attribué par son chef de service, le titulaire de l'emploi bénéficie de toute l'autonomie dont il a besoin pour préparer un contenu de cours et diffuser une formation. Il est responsable de l'élaboration d'une stratégie efficace d'autoformation. C'est lui qui fixe les objectifs à atteindre et choisit les moyens d'y parvenir. Il a l'entière responsabilité du mandat qui lui a été confié et il peut, s'il le juge nécessaire, s'attarder plus longtemps sur un aspect ou l'autre de la formation. Il adapte le contenu et ses méthodes de formation selon le profil des apprenants car la formation varie selon qu'il s'agisse ou non d'un groupe homogène (nouveaux employés versus un groupe composé d'utilisateurs travaillant déjà à la Régie mais affectés à d'autres tâches, etc.).

Dans les situations plus complexes ou exceptionnelles nécessitant la consultation d'une personne ressource, c'est le titulaire qui détermine quelle sera la ressource appropriée selon la circonstance, soit un collègue, le personnel des normes, des procédures ou du pilotage ou un analyste en optimisation des processus.

A la fin de chaque mandat, il doit rendre compte à son chef de service des résultats obtenus.

4. PLANIFICATION ET ORGANISATION

Quelle est la participation de la titulaire ou du titulaire de l'emploi, 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 attributions de l'emploi ?

Une gestion efficace du temps et une bonne capacité d'organisation sont requises pour respecter les échéances et les délais serrés.

À partir d'un mandat confié par le supérieur immédiat, le titulaire a toute la latitude voulue dans l'exercice de ses fonctions.

Selon les besoins, il valide ses décisions auprès du chef de service. Il coordonne ses travaux et gère le suivi de ses mandats.

5. RESPONSABILITÉS QUANT AUX RÉSULTATS

5.1 Impact

Décrire l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes 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.

Le titulaire de l'emploi doit posséder une excellente maîtrise de la matière qu'il enseigne. Ainsi, tout ce qu'il transmet comme connaissances aux apprenants, c'est-à-dire les méthodes de travail et l'interprétation des lois, ont des conséquences directes sur la qualité et l'efficacité du travail effectué par l'apprenant et donc sur la qualité du service à la clientèle externe. Il s'assure que le traitement soit fait de façon uniforme et adéquate.

Le titulaire de l'emploi doit savoir inculquer, en plus d'un savoir faire, un *savoir être*. Il veille à ce que la méthodologie proposée soit appliquée afin de rendre le traitement uniforme et le service à la clientèle équitable.

5.2 Coordination		
Énumérer le nombre et le classement des personnes sous la coordination du titulaire ainsi que la durée de cette coordination, à titre de :		
<u>Chef d'équipe</u>	<u>Supérieure ou supérieur immédiat</u>	<u>Supérieure ou supérieur hiérarchique</u>
	Chef de service – cadre niveau 6	Directrice, cadre niveau 3
5.3 Autre type de coordination		
Énumérer le nombre, le classement et la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative ou d'autres unités administratives, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.		

IV. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

6. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Indiquer la nature et la fréquence des communications ainsi que les particularités de la clientèle ou des interlocuteurs. De par la nature de son emploi, le titulaire doit nécessairement avoir la maîtrise du français oral et écrit et une connaissance de l'anglais. Il a régulièrement à concevoir et à rédiger différents documents dans un français de qualité: plan de cours, contenu de formation, cahier du participant, aide-mémoire pour l'apprenant, tableaux, illustration visuelle d'un traitement, exercices, jeux de rôles, procédures de travail, diaporama, description de problèmes détectés dans les systèmes corporatifs et demandes de correction, compte-rendu de la formation, etc. Il doit avoir de la facilité à s'exprimer verbalement et à utiliser un langage clair et précis puisque son travail principal est d'enseigner. Il doit donc démontrer un bon sens pédagogique, utiliser diverses techniques d'animation et maintenir un climat propice à l'apprentissage. En plus de communiquer avec son gestionnaire, il échange régulièrement avec les autres secteurs de travail tels que l'équipe des normes, le Service du pilotage, la Direction des systèmes d'information et autres.

7. 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 de l'emploi doit porter une attention particulière et de façon soutenue lors des situations suivantes; ○ Lorsqu'il enseigne, il ne doit rien oublier et s'assurer qu'il a transmis et expliqué toutes les particularités relatives aux nouvelles tâches de l'apprenant. De plus, il doit être attentif pour bien cerner les besoins particuliers de chacun, les forces, les faiblesses etc.; ○ Lorsqu'il effectue le contrôle qualitatif des dossiers traités par les apprenants; ○ Lorsqu'il effectue des recherches approfondies à la demande d'un chef d'équipe ou d'un employé; Un des grands défis à relever est de demeurer concentré même si différents problèmes surviennent. Ces problèmes peuvent être d'ordre technologique, informatique, comportemental ou environnemental.

8. CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

Dans quelle mesure l'exercice des attributions est-il encadré par des normes, techniques, méthodes, procédures, systèmes, mesures d'intervention ou 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 ? Illustrer chaque cas par un exemple concret. Le titulaire de l'emploi doit faire preuve d'imagination afin de faciliter le transfert des connaissances et de susciter et maintenir l'intérêt des apprenants en diversifiant les approches pédagogiques : jeux de rôles, questionnaires, mise en situation, diaporama, exercices, etc. Il adapte fréquemment le déroulement de la formation pour tenir compte des besoins collectifs et individuels des participants : adaptation du déroulement de la formation, modification de la méthode d'enseignement, animation du reste du groupe pour permettre un support individuel. Afin de faciliter le transfert des connaissances, il crée des outils didactiques nécessaires à la formation : cahier du participant, matériel visuel, tests, aide-mémoire, illustrations, jeux, etc.

9. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Utilisation quotidienne de différents outils de bureautique tels que micro-ordinateur, Robotel, photocopieur, etc.

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

Le titulaire de l'emploi travaille fréquemment debout lorsqu'il enseigne. Présence assidue requise en cours de mandat.

10. CONNAISSANCES

10.1 Connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

Connaissances des méthodes pédagogiques et techniques d'andragogie propres à l'enseignement aux adultes en milieu de travail.

Il doit également avoir une très bonne connaissance des systèmes informatiques, connaissance de contenus : des lois, des pratiques opérationnelles, des procédures opérationnelles, des normes de service en vigueur à la Régie, des orientations à prendre suite aux études d'optimisation et de l'organisation du travail des unités clientes.

Le titulaire doit connaître et comprendre le fonctionnement des unités administratives opérationnelles de la Régie.

Il doit avoir une très bonne connaissance de la méthodologie de conception des procédures et des outils d'aide en ligne pour le soutien à la tâche. Par l'utilisation adéquate de cette méthodologie, il rend applicable, par les utilisateurs, les diverses dispositions des lois administrées par la Régie, les normes édictées par elle et favorise l'utilisation performante des systèmes administratifs et informatiques.

Connaissance des rôles et responsabilités des différents intervenants au sein des secteurs suivants : équipe des normes, Service de la révision, Commissaire aux services, Service juridique, Service du pilotage des systèmes, Service des communications, différentes unités des secteurs opérationnels de même que la Direction des systèmes informatiques.

Se maintenir à jour dans l'utilisation des nouvelles technologies. Pour ce faire, développer et maintenir un niveau de connaissance élevé des logiciels et du matériel utilisés à la Régie des rentes. Utiliser adéquatement différents logiciels tels que Word, Excel, Filemaker, Power Point, Robohelp et autres médias. Maîtriser le fonctionnement des banques de l'environnement de formation

Il doit de plus utiliser les nouvelles technologies d'apprentissage et de création d'outils d'aide en ligne qui font appel au « multimédia ».

10.2 Connaissances normatives (nature et motifs)

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

Le titulaire doit avoir une très bonne connaissance des lois, des règlements, des politiques administratives, des pratiques opérationnelles et des procédures qui sont la traduction en cheminements logiques et intégrés d'activités en fonction des dispositions édictées par la loi et des principes retenus pour l'organisation du travail. Il doit également connaître les impacts des différentes ententes existantes entre la Régie des rentes du Québec et les autres organismes au provincial et au fédéral tels que : SAAQ, CSST, MESSF, MRQ, DRHC, Revenu-Canada etc.

11. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

11.1 Scolarité minimale

Selon le règlement de classification des techniciens en administration 264

11.2 Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

11.3 Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)

Six (6) mois afin de prendre connaissance des nouvelles tâches à accomplir, connaître son milieu de travail ambiant et prendre contact avec les divers intervenants de la Régie

V. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

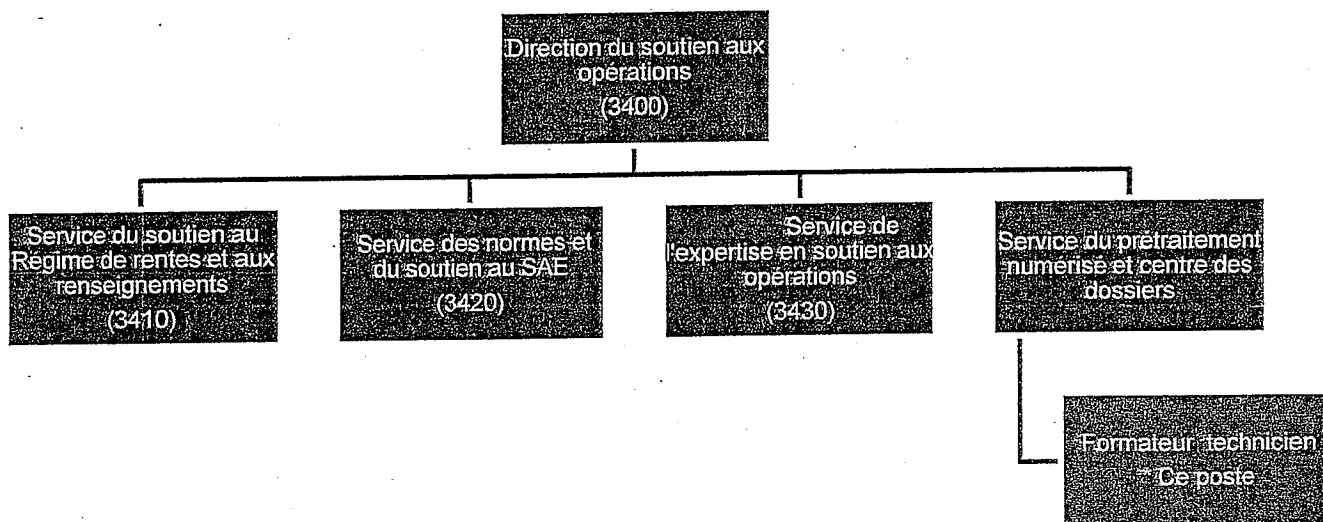
12. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

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

Le Service du prétraitement numérisé et du centre des dossiers a pour mission principale de fournir aux unités de la Vice-présidence des services à la clientèle, les services d'ouverture de courrier, les services de messagerie interne et les services de numérisation et d'indexation des documents du régime de rentes du Québec et du soutien aux enfants. Il offre également le service de conservation et de destruction des dossiers de mission pour toute la collection RRQ et SAE.

13. ORGANIGRAMME

Situer l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduire un organigramme situant l'emploi et spécifier le nom de l'unité administrative ainsi que le titre de l'emploi qui s'y trouvent, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.



VI. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

14. APPROBATION DU CONTENU

Supérieure ou supérieur immédiat Marlene Bolduc	Date 2014/05/21	Supérieure ou supérieur hiérarchique Dominique Godin	Date 2014-05-21

15. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau Tech. en administration d.	Date 14-06-06.
Conseillère ou conseiller spécialisé Lise Lajoie	

16. MISE À JOUR

Contenu	Conforme ☒	Non conforme ☐
Supérieure ou supérieur immédiat	Date	

ANNEXE 6
Liste des partenaires
Nom complet
Agence du revenu du Canada (plusieurs échanges réguliers)
Association canadienne des paiements
Barreau du Québec
Centre de liaison européennes et internationales de sécurité sociale
Centre de services partagés du Québec
Centre d'expertise des grands organismes
Centre d'hébergement et de soins de longue durée
Centre local de services communautaires
Centre régional de santé et de services sociaux
Centres d'accueil
Centres de réadaptation
Centres de services en déficience intellectuelle
Centres de soins prolongés
Centres hospitaliers
Centres Jeunesse
Chambre de la sécurité financière
Chambre des notaires du Québec
Collège des médecins
Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale
Commission de la Santé, de la sécurité et des droits du travail
Commission des lésions professionnelles
Corporation des thanatologues du Québec
Curateur public du Québec
Développement et ressources humaines Canada
Directeur de l'état civil
Divorce Canada
École nationale d'administration publique
Fédération de l'âge d'or du Québec
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec
Flash Retraite Québec
Fonds de solidarité des travailleurs du Québec
Gouvernements provinciaux (Ontario, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve, Nouveau-Brunswick et Colombie britannique)
Institut de la statistique du Québec
Institut de réadaptation de Montréal
Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

Nom complet
Institut québécois de planification financière
Médecin spécialistes et autres experts
Ministère de la Culture et des Communications
Ministère de la Famille
Ministère de la Justice
Ministère de la Santé et des Services Sociaux
Ministère de la Sécurité publique
Ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations
Ministère de l'Éducation,de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Ministère des affaires municipales et de l'occupation du territoire
Ministère des Finances du Québec
Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs
Ministère des relations internationales et de la Francophonie
Ministère des transports du Québec
Ministère du Conseil exécutif
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et Lutte contre les changements climatiques
Ministère du Travail, de l'Emploi, et de la Solidarité sociale
Office des personnes handicapées du Québec
Organisation Internationale des Commissions de valeurs
Partenaire accrédité de services aux nouveaux immigrants
Partenaire accrédité relayeur d'information
Protecteur du citoyen
Question retraite
Régie de l'assurance-maladie du Québec
Régime de pension du Canada
Résidences pour personnes âgées
Revenu Québec
SAGIP (information sur les employés)
Secrétariat du Conseil du trésor
Services Canada (Sécurité de vieillesse)
Services Québec
Services québécois de changement d'adresse
Société de l'assurance automobile du Québec

Nom complet
Statistiques Canada (extraction de données de DB2)
Sûreté du Québec
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Tribunal administratif du Québec
Vérificateur général du Québec

