

# Description de poste – Spécialiste des réclamations (bilingue) (PSRAP)

## Description de poste

<b>Titre d'emploi</b>	Spécialiste des réclamations (bilingue)
<b>Emplacement</b>	Télétravail – Canada
<b>Sous la responsabilité de</b>	Gestionnaire de l'assistance technique, des réclamations et de la facturation
<b>Rapports directs</b>	Aucun
<b>Exigences en matière de déplacements</b>	Aucun

## Résumé des fonctions :

Le ou la spécialiste des réclamations est responsable du traitement des réclamations et des factures provenant des participants au programme et des fournisseurs de services. Il ou elle collabore avec l'équipe de soutien aux utilisateurs pour répondre aux demandes des participants et assurer la facturation à notre client. Ce poste de service à la clientèle et de soutien administratif convient à une personne minutieuse, désireuse d'apprendre.

Ce poste exige un niveau élevé de confidentialité en ce qui concerne les dossiers des clients et les informations financières.

## Mesures de succès

<b>Satisfaction des clients et des collaborateurs communautaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir un service à la clientèle exceptionnel à tous les participants du programme et à l'équipe de prestation de services.</li> </ul>
<b>Satisfaction des personnes et des équipes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborer avec les membres de l'équipe pour favoriser un environnement de travail positif.</li> </ul>
<b>Performance opérationnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les réclamations avec exactitude et dans les délais requis, en respectant les exigences contractuelles.</li> </ul>

## Principales responsabilités

<b>Tâches administratives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborer avec l'équipe de soutien aux utilisateurs pour résoudre les problèmes de réclamations des participants en répondant aux questions et en traitant les billets dans notre système de billetterie.</li> <li>Fournir un soutien à l'équipe de soutien aux utilisateurs au besoin – répondre aux appels des participants et du personnel de prestation de services.</li> </ul>
-------------------------------	---

Poste: Spécialiste des réclamations (bilingue)	Responsable: <b>Personnes et Culture</b>	Date de publication: <b>2025 05 23</b>	<b>Page 1 of 3</b>
---	---	---	--------------------

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter les réclamations des participants et les factures des fournisseurs de services dans le système de gestion des cas avec exactitude, en veillant à respecter les exigences contractuelles et législatives.</li><li>• Examiner, traiter et facturer tous les services PSRAP conformément aux normes contractuelles, au besoin.</li><li>• Assurer le contrôle de la qualité des réclamations/factures traitées par d'autres spécialistes des réclamations.</li><li>• Répondre aux questions du personnel de terrain concernant les réclamations et autres questions administratives par téléphone ou message sécurisé.</li><li>• Préparer les chèques et les paiements par dépôt direct (EFT).</li><li>• Effectuer des tâches administratives telles que le classement, l'envoi postal, la numérisation, etc.</li></ul>
<i>Autres tâches requises, y compris aller au-delà de la description du poste chaque fois que cela s'avère nécessaire.</i>	

## Capacités et expérience

### Exigences essentielles :

- Bilinguisme anglais/français (préféré)
- Maîtrise de MS Excel et Word
- Capacité à établir des priorités et à résoudre des problèmes
- Capacité à travailler de façon autonome et en équipe
- Volonté d'apprendre et de développer ses compétences
- Excellentes aptitudes interpersonnelles
- Souci du détail dans un environnement dynamique en constante évolution
- Expérience préalable dans le traitement des réclamations ou dans un environnement de services financiers
- Niveau élevé de confidentialité; l'emploi est conditionnel à l'obtention d'une cote de sécurité – Fiabilité



When printed this document is **UNCONTROLLED** refer to the electronic system for the latest version

Le WCG est renforcé par la diversité. Nous nous engageons à créer un lieu de travail équitable et représentatif de la population diversifiée du Canada. Nous nous efforçons activement d'attirer, de développer et de retenir des employés issus de milieux divers et méritant l'équité, qui ont des capacités exceptionnelles et le désir de faire la différence. Nous nous efforçons en permanence de répondre aux besoins individuels et aux différences dans un environnement de travail fondé sur l'inclusion et le respect de chacun.

WCG s'engage à fournir un processus de recrutement et de sélection accessible et sans obstacle. Si vous êtes contacté(e) pour une opportunité d'emploi, veuillez nous informer si vous avez besoin d'aménagements avant toute partie du processus de recrutement et de sélection.

Poste: Spécialiste des réclamations (bilingue)	Responsable: <b>Personnes et Culture</b>	Date de publication: <b>2025 05 23</b>	<b>Page 2 of 3</b>
---	---	---	--------------------

Poste: Spécialiste des réclamations (bilingue)	Responsable: <b>Personnes et Culture</b>	Date de publication: <b>2025 05 23</b>	<b>Page 3 of 3</b>
---	---	---	--------------------