



Principales attributions

Sous l'autorité de la secrétaire adjointe de la Régie, le ou la titulaire de cet emploi effectue les travaux requis afin d'assurer le soutien nécessaire à la gestion des dossiers de demandes et de plaintes ainsi que de l'ensemble des documents confidentiels déposés à la Régie. Le ou la titulaire assure également l'archivage des dossiers du greffe.

Le ou la titulaire du poste fournit des renseignements téléphoniques aux consommateurs résidentiels, commerciaux, industriels et institutionnels des distributeurs d'énergie concernant la procédure de traitement des plaintes en vigueur chez les distributeurs, de même que sur la procédure de traitement des plaintes à la Régie. Il ou elle réfère, au besoin, les consommateurs vers les personnes appropriées au sein de la Régie.

Le ou la titulaire doit également assurer, de son poste de travail ou de la réception, selon le cas, le fonctionnement du service de l'accueil de visiteurs, messageries et du service de téléphonie général de la Régie, la cueillette et la distribution du courrier ainsi qu'un soutien administratif à la direction du Secrétariat.

Description des fonctions

Recevoir les demandes règlementaires et effectuer leur ouverture et leur suivi, plus particulièrement :

- Procéder à l'ouverture des dossiers dans le système de dépôt électronique de la Régie et en format papier;
- Prendre connaissance du contenu des documents reçus des participants, valider l'exactitude de certaines informations et autoriser leur dépôt dans le système de dépôt électronique ou, au besoin, communiquer avec les participants pour leur indiquer les corrections à apporter;
- Effectuer la mise à jour constante des données du système de dépôt électronique et tous les documents connexes aux dossiers;
- Transmettre les documents connexes aux dossiers à l'interne, aux personnes concernées;
- Répondre aux interrogations des participants sur les dossiers ou le système de dépôt électronique et s'assurer de leur compréhension des instructions et procédures;
- Coordonner la logistique des séances de travail, des rencontres préparatoires et des audiences avec les participants et les greffiers-audienciers;
- Préparer et signer, selon les directives en vigueur, la correspondance régulière avec les participants.

Sous la supervision de la technicienne responsable des plaintes, effectuer l'ouverture et le suivi des dossiers de plaintes, plus particulièrement :

- Ouvrir les dossiers;
- Préparer la correspondance pour signature par la personne appropriée ;
- Communiquer occasionnellement avec les parties;
- Mettre à jour les plumitifs et les bases de données selon l'évolution des dossiers et classer les documents;
- Transmettre les documents connexes aux dossiers aux personnes concernées à l'interne et à l'externe;
- Préparer les salles en vue des séances de médiation et agir en support des secrétaires de régisseurs en ce qui a trait à la préparation des audiences.

Recevoir les plaintes téléphoniques des clients des distributeurs d'énergie et répondre à leurs besoins

- Identifier le client et le sujet de sa demande;
- Obtenir du client les informations permettant le traitement de sa demande;
- Informer le client sur les modalités prévues par la procédure d'examen des plaintes des distributeurs approuvés, et sur la procédure applicable aux plaintes à la Régie.

Accueillir les visiteurs et les clients qui se présentent à la Régie.

- S'enquérir de leur demande et les référer à la personne visée;
- Dans le cas d'un client d'un distributeur, obtenir de ce dernier les informations nécessaires au traitement de sa plainte et l'informer sur les modalités prévues par la procédure d'examen des plaintes des distributeurs et sur la procédure applicable aux plaintes à la Régie ;
- Recevoir le courrier des messagers ou les marchandises de livreurs et les acheminer à qui de droit;
- Accueillir les participants lors des audiences et assurer une présence le midi et après l'heure de fermeture pour répondre à leurs besoins, tels que messages, télécopies, rendez-vous au Greffe, etc.

Habilités professionnelles

- Conduite respectueuse et empreinte de civilité;
- Travail d'équipe;
- Communication efficace;
- Capacité d'adaptation;
- Rigueur;
- Sens de l'organisation;
- Autonomie;
- Gestion du temps et des priorités;
- Qualité d'exécution;
- Orientation vers la clientèle.

Exigences

- Secondaire V et 3 années d'expérience pertinente;
- Maîtrise de l'environnement bureautique Microsoft;
- Bonne connaissance de la langue française parlée et écrite;
- Connaissance de la langue anglaise parlée et écrite;
- Connaissance des normes habituelles des tribunaux et du milieu juridique.

A propos de nous

La Régie de l'énergie est un tribunal administratif de régulation économique qui encadre et surveille le secteur énergétique. La Régie fixe, notamment, les tarifs et les conditions de services destinés aux consommateurs québécois d'électricité et de gaz naturel.

Montréal, Québec H4Z 1A2 | Hybride

1 poste disponible

Échelle salariale : R6 : 38 425, 35 \$ à 53 145, 33 \$

Secteur de travail | Unité organisationnelle :

Secrétariat adjoint

Groupe d'emploi : Bureau

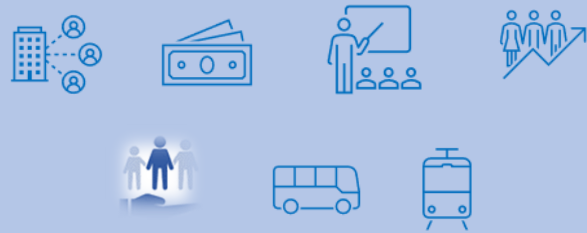
Statut : Occasionnel (durée pouvant aller jusqu'à 11 mois)

Horaire : Régulier 35 heures / semaine

Type d'emploi : Occasionnel/Temps plein

AVANTAGES

- Rémunération globale et conditions de travail concurrentielles
- Programme de formation et de perfectionnement
- Perspective de carrière diversifiée et intéressante
- Accès facile en transport en commun



Pour postuler

Les personnes intéressées à soumettre leur candidature sont priées de transmettre leur curriculum vitae avant 16 h 30, le 02 avril 2024 à l'adresse électronique suivante :

recrutement@regie-energie.qc.ca.

En nous transmettant votre curriculum vitae, vous consentez à ce que la Régie de l'énergie collecte, traite, communique et conserve vos renseignements personnels conformément à sa politique de confidentialité disponible sur son site Internet.

500, boulevard René-Lévesque Ouest

5^e étage, bureau 5.100

Case postale 43

Montréal (Québec) H2Z 1W7