



RAMQ

Accompagner le citoyen dans son parcours de santé

Plus qu'une carrière!

Offre n° E24910SRS0064281154A3

Préposée ou préposé aux renseignements

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (RAMQ)

Travailler à la RAMQ, c'est contribuer à une mission inspirante au cœur de la santé de la population québécoise. C'est proposer des idées nouvelles et oser voir les choses autrement, en équipe, pour toujours mieux accompagner nos clientèles. Choisir la RAMQ, c'est aussi œuvrer au sein d'une organisation qui encourage la responsabilité sociale et le développement durable.

AU QUOTIDIEN

Vous aurez notamment à :

- Répondre aux différentes questions de la clientèle, principalement par téléphone et occasionnellement par courriel
- Accompagner la clientèle dans leurs démarches auprès de la RAMQ, en conformité avec les lois et les règlements
- Renseigner les citoyens sur les régimes, les services assurés et les programmes administrés par la RAMQ
- Informer et soutenir les intervenants de la santé sur les ententes de rémunération et leur fournir des renseignements et des explications portant notamment sur les comptes administratifs, les services en lignes et tout autre sujet d'ordre général
- Mettre à jour les dossiers des citoyens dans le fichier d'inscription des personnes assurées
- Procéder au traitement des demandes numérisées dans des lots de traitement généraux en conformité avec les lois et règlements

PROFIL RECHERCHÉ

- Détenir un diplôme d'études secondaires ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente
- Détenir 3 années d'expérience pertinente aux attributions du préposé aux renseignements
- Aimer travailler de façon constante et continue dans le but d'atteindre des objectifs précis
- Avoir de l'intérêt à répondre à un nombre d'appels élevés afin d'aider le plus de clients au courant de la journée
- Savoir transmettre efficacement de l'information en utilisant des techniques de communication en fonction du contexte et de l'interlocuteur
- Être à l'écoute des autres et être en mesure de démontrer une volonté à les comprendre
- Être en contrôle de ses émotions et savoir maintenir une attitude professionnelle en toutes circonstances

Vous avez ce profil? Nous souhaitons vous rencontrer!

Rémunération

Entre 38 590 \$ et 51 063 \$ annuellement, selon l'expérience.

À propos de nous

La Direction du centre de relations clientèle (DCRC) a pour mission d'établir l'admissibilité des personnes au régime d'assurance maladie et au régime public d'assurance médicaments, d'inscrire et désinscrire, de renouveler ou de remplacer la carte d'assurance maladie et d'assurer le support logistique aux opérations de première ligne. À cet effet, les personnes qui y travaillent renseignent la population sur ces régimes et sur les autres programmes que la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) administre et vérifient les documents reçus de la clientèle.

À titre d'illustration, le volume d'affaires annuel de la DCRC se chiffre à plus de 1 300 000 appels répondus, à environ 12 000 demandes d'information des citoyens par voie électronique et au traitement de plusieurs centaines de milliers de documents et correspondances. Environ 1 800 000 cartes d'assurance maladie sont émises annuellement, alors que tout près de 700 000 citoyens s'inscrivent ou se retirent du régime public d'assurance médicaments chaque année.

Période d'inscription

Du 17 au 24 avril 2024

Informations sur le processus de dotation

carrieres@ramq.gouv.qc.ca

Informations sur les attributions de l'emploi

Boîte de courriels Dotation CRC
dotation_crc@ramq.gouv.qc.ca

[Pour postuler >](#)



Travail en mode hybride



Formation complète



Application de communication collaborative



Certifiée Entreprise en santé – Élite