



## Conseillère ou conseiller en expérience client

Revenu Québec souhaite recruter des conseillères ou des conseillers en expérience client qui occuperont un emploi régulier. Nous recrutons au(x) endroit(s) suivant(s) : toutes les régions du Québec. Le lieu de travail sera déterminé en fonction de chaque personne sélectionnée.

### De nouveaux défis, c'est juste ici!

Travailler chez nous, c'est se réaliser grâce à l'énergie collective. C'est aussi contribuer à bâtir une société plus équitable.

Faites partie de notre équipe, peu importe où vous habitez, et occupez un emploi gratifiant tout en bénéficiant de nombreux avantages, dont les suivants :



Possibilité de  
télétravail



Horaire flexible  
et différents types  
de congés offerts



Minimum de  
quatre semaines  
de vacances après  
la première année

## Votre contribution à la mission de Revenu Québec

Le Centre d'expertise globale en expérience client est une entité qui a été créée au sein de la Direction générale de la protection des droits, de l'éthique et des communications. Son mandat est d'enrichir l'expérience client pour renforcer la performance organisationnelle en ralliant les membres du personnel de Revenu Québec autour des besoins des clientèles.



En évoluant au sein de cette équipe, vous participerez au développement du leadership en expérience client à Revenu Québec. L'innovation, l'excellence du service et le travail d'équipe sont des principes fondamentaux qui guideront votre travail au quotidien.

## Votre quotidien à Revenu Québec

En tant que conseillère ou conseiller en expérience client, vous devrez

- encourager l'adoption d'une approche client lors de la réalisation de projets et d'initiatives, notamment en établissant des diagnostics clients;
- conseiller les responsables de projets ou d'initiatives ainsi que les gestionnaires sur les orientations clients à adopter;
- contribuer au développement d'une approche client transversale au sein de Revenu Québec en participant à l'établissement de la gouvernance ainsi qu'à l'élaboration des processus, de la méthodologie et des outils organisationnels liés à l'expérience client;
- collaborer à la tenue de laboratoires clients (groupes de discussion, tests utilisateurs, etc.) et à la rédaction de rapports;
- organiser et animer des ateliers de travail qui permettront de trouver des solutions innovatrices en vue de résoudre des problèmes liés à l'expérience client;
- développer et entretenir des collaborations, ainsi que représenter le Centre d'expertise globale en expérience client au sein de l'organisation.

En prime, vous aurez l'occasion de vous épanouir professionnellement grâce au soutien d'une équipe passionnée qui aura à cœur votre réussite.

## Les prérequis

Pour vous joindre à notre équipe, vous devez

- être titulaire
  - soit d'un diplôme d'études universitaires équivalant à une 16e année d'études dans l'un des domaines suivants ou dans tout autre domaine jugé pertinent :
    - marketing,
    - sciences de la consommation,



- communication,
- management;
- soit d'un diplôme d'études universitaires dans tout autre domaine, et avoir minimalement une année d'expérience jugée pertinente;
- détenir minimalement une expérience de travail touchant la tenue de consultations (groupes de discussion, entrevues individuelles, tests utilisateurs, etc.), la cartographie de parcours clients et la création de personas, l'analyse de données ou l'amélioration continue;
- avoir le statut de citoyen canadien ou celui de résident permanent, ou encore être titulaire d'un permis de travail valide au Canada.

Les éléments suivants pourraient être considérés comme des atouts :

- connaître les techniques et les principes relatifs à la gestion de projets;
- détenir une connaissance approfondie des principes liés à l'expérience client.

## Vos qualités professionnelles

Ce poste vous plaira si vous

- avez une approche de travail axée sur la satisfaction des clientèles;
- possédez une excellente capacité d'analyse et de synthèse;
- avez une bonne capacité d'adaptation et savez gérer le stress;
- aimez contribuer activement à la réalisation de projets en équipe et à la création d'un environnement de travail collaboratif;
- avez des aptitudes en communication et un bon sens politique;
- avez le désir d'innover et de faire évoluer l'organisation.

## Salaire

Le salaire sera déterminé à la suite d'une analyse de vos expériences de travail pertinentes et de votre formation. Il est donc important d'inscrire toutes ces informations dans votre dossier en ligne et votre curriculum vitæ.

---

L'échelle salariale affichée est celle en vigueur au 31 mars 2024. Celle-ci sera revue suivant la conclusion des négociations collectives

### **Comment postuler**

Pour postuler, ou pour obtenir de l'information, consultez l'offre d'emploi sur la page Emplois de notre site Internet, [www.revenuquebec.ca/emplois](http://www.revenuquebec.ca/emplois). L'affichage prend fin le 27 octobre 2024.

### **Programme d'accès à l'égalité en emploi**

Revenu Québec applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les personnes handicapées, les autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques à présenter leur candidature. Des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.