

## **Monique Richer**

### **Responsable de la gestion des appels – Section de Montréal**

Bénévole depuis : 2023

Retraité(e) depuis : 2005

Entreprise : Bell Canada

Années de service : 28 ans

Monique supervise la gestion des appels reçus des membres et coordonne les bénévoles responsables des suivis. Elle assure également le suivi des cotisations et veille à offrir un accompagnement efficace aux pensionnés.

Elle s'est engagée au sein du GPB afin de maintenir un lien étroit avec l'évolution du régime de retraite de Bell et d'offrir soutien et accompagnement aux pensionnés dans leurs démarches et leurs questionnements.

Son parcours chez Bell s'est déroulé principalement au sein du Service à la clientèle, où elle a occupé des fonctions variées, allant du service direct aux abonnés résidentiels à des responsabilités accrues en Téléboutique, en télémarketing (secteur finances) et à la Direction régionale. Elle a également participé à des projets de transformation visant l'amélioration continue des services et des processus. Cette évolution constante lui a permis de développer une solide expertise en relation client, en coordination et en gestion de dossiers complexes.