BR0258

Hydro Québec

DESCRIPTION D'EMPLOI – BUREAU

Approbation	a	m	j
Nathalie Hamel Dir. Centre de relations clientèle	2015	10	02
François Bédard Chef Rémunération et avantages sociaux	2015	10	06

No dossier : 258

Titre d'emploi : **Agent principal - Centre de contacts clients**

Agente principale - Centre de contacts clients

Groupe : D

NATURE DU TRAVAIL

Réaliser des analyses et faire des recommandations, soutenir et conseiller les gestionnaires en matière de normes, méthodes etc. Diffuser et animer des sessions de formation et de travail reliées aux activités opérationnelles.

TÂCHES TYPES

1. Fournir des avis, des conseils de développement et d'amélioration des processus de travail de son unité, et de sa performance. Apporter un support optimal aux gestionnaires et personnels opérationnels.
2. Assurer le dépannage des activités opérationnelles (systèmes, équipements, pratiques commerciales, etc.)
3. Expliquer et diffuser les encadrements et effectuer le suivi (normes, méthodes systèmes, etc.)
4. Proposer des modifications aux encadrements et systèmes de son champ d'activité.
5. Réaliser des analyses et proposer des moyens pour améliorer la performance de son unité administrative.
6. Coordonner l'implantation des systèmes requis à la gestion des opérations.
7. Proposer des solutions, développer des outils de travail tels que: aide mémoire, guide adapté aux besoins opérationnels.
8. Élaborer et analyser les indicateurs de gestion ou autres données propres à son champ d'activité.
9. Préparer et animer des sessions. Animer des groupes de travail.
10. Assurer les communications dans sa structure et avec les autres unités avec lesquelles il est en lien de par la nature du travail tel que distribution, mesurage, relève.

Les tâches mentionnées reflètent les éléments caractéristiques de l'emploi identifié et ne doivent pas être considérées comme une énumération exhaustive de toutes les exigences occupationnelles inhérentes.

FACTEUR	Connaissances	Apprentissage	Mise à jour des connaissances	Coordination & dextérité	Autonomie	Communication	Conséquence des décisions & des actions	Effort sensoriel	Effort physique	Complexité	Conditions de travail		
DEGRÉ	4	5	2	2	5	3	4	4a	2	5	2	Total	Classe
POINTAGE	60	45	10	8	70	21	60	24	10	70	12	390	9

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale **Date officielle :** 2015 (A) 09 (M) 14 (J)