



DESCRIPTION D'EMPLOI – SECTION LOCALE 2000

Approbation

	a	m	j
 Daniel Mongeon Dir. Centre de gestion des activités Distribution	13	10	09
 François Bédard Chef Rémunération et avantages sociaux	13	10	16

No dossier : 215

Titre d'emploi : **Agent spécialisé – Interventions réseau****Agente spécialisée – Interventions réseau**Groupe: ANATURE DU TRAVAIL

Assurer une vigie sur les pannes, les interruptions de service et les déplacements d'employés. Convenir d'ententes avec la clientèle et les informer des pannes et des interruptions qu'ils pourraient subir tant du Distributeur que du Transporteur. Assurer la coordination reliées aux activités de localisation de conduits et traiter les demandes pour l'ensemble des unités d'affaires. Accueillir les signalements de pannes et autres problèmes sur le réseau et générer des demandes d'intervention pour les faire réparer et assurer la prise en charge des situations d'urgence telles que 911 et SOPFEU qui lui sont adressées.

TÂCHES TYPES

1. Recevoir, analyser et traiter les appels des clients et des partenaires concernant les pannes, les interruptions de service et des demandes d'intervention, incluant les situations d'urgence et créer des ordres de travail ou d'intervention pour répondre à leurs demandes. Référer les appels nécessitant un traitement spécialisé.
2. Recevoir, analyser et traiter les demandes de localisation de conduits qui lui sont adressées. Transmettre au besoin les demandes pour effectuer les localisations physiques. Communiquer avec les clients si nécessaire.
3. Répartir, prioriser, traiter et assurer le suivi des avis d'interruptions planifiées et référer les dossiers particuliers.
4. Convenir et aviser les clients lors d'interruptions planifiées afin de prendre entente et référer les dossiers particuliers aux partenaires internes.
5. Contacter les clients ou les partenaires lors de pannes et lors de demande d'intervention afin de les informer des mesures à venir.
6. Accepter ou refuser les avis d'interruptions.
7. Communiquer régulièrement avec les exploitants pour obtenir des informations sur les interruptions de service et les pannes.
8. Tenir à jour et effectuer les traitements de données dans les systèmes informatisés (ex. Code SCIAN), concevoir et procéder à l'extraction de rapports, en faire l'analyse et transmettre aux intervenants au besoin.
9. Accueillir les demandes de service d'urgence telles que les 911, déterminer le niveau d'intervention requis et intervenir pour transmettre aux intervenants internes appropriés les demandes reçues.
10. Assurer le suivi des déplacements d'employés, lorsque nécessaire, afin d'assurer le niveau de sécurité requis.

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	Total	Classe
DEGRE	2	3	2	2	3	3	3	3a	2	3	2		
POINTAGE	30	27	10	8	42	21	45	18	10	42	12	265	5

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle : 2013 10 01
A M J