



DESCRIPTION D'EMPLOI - BUREAU

Approbation

	a	m	j
 Rémi Dubois Directeur – Grands clients	2015	11	30
 François Bédard Chef – Rémunération et avantages sociaux	2015	11	30

No dossier : 237

Titre d'emploi : Agent – Activités spécialisées – Clientèle affaires

Agente – Activités spécialisées – Clientèle affaires

Groupe : D

NATURE DU TRAVAIL

Assurer de façon optimale la gestion des dossiers complexes de la clientèle affaires sous sa responsabilité afin de lui permettre de recevoir une offre de services intégrée de haute qualité en veillant, auprès des unités concernées, à la réalisation des actions requises à la satisfaction du client.

Recueillir l'information stratégique permettant d'avoir une bonne compréhension de l'environnement commercial et technologique, de la situation d'affaires et de la problématique énergétique des clients dans le but de déceler les enjeux majeurs pour Hydro-Québec.

Contribuer avec proactivité à mettre en place une culture d'affaires dans le but d'accroître la qualité d'accompagnement des clients.

TÂCHES TYPES

1. Fournir aux clients des services-conseils et établir des contrats ou convenir des ententes en matière de tarification, de facturation, de conditions d'alimentation, de sécurité des installations, d'utilisation optimale d'énergie et de vente de réseaux d'éclairage public municipaux.
2. Réaliser des enquêtes, des recherches, des analyses sur les paramètres de consommation afin de poser un diagnostic sur la situation d'affaires. Rédiger des rapports, recommander des solutions et mettre en place des plans d'action afin de permettre aux clients de réduire leurs frais d'exploitation.
3. Conseiller, orienter et soutenir les clients d'affaires en matière de gestion de comptes en analysant leur profil d'utilisation et en leur proposant des options tarifaires adaptées.
4. Assurer le suivi du paiement des sommes dues à l'entreprise, calculer les dépôts de garantie en lien avec la gestion du risque, convenir d'ententes de paiement et gérer les arrangements de recouvrement.
5. Analyser, coordonner et assurer la réalisation des activités complexes pour donner suite aux demandes de renseignements, aux plaintes, aux interruptions ou toutes autres activités pertinentes aux services après-vente.

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
DEGRÉ	4	4	2	2	4	3	5	4a	2	5	3	388	9
POINTAGE	60	36	10	8	56	21	75	24	10	70	18	388	9

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle :

2015	11	16
A	M	J



DESCRIPTION D'EMPLOI - BUREAU

Approbation

	a	m	j
 Rémi Dubois Directeur – Grands clients	2015	11	30
 François Bédard Chef Rémunération et avantages sociaux	2015	11	30

No dossier : 237

 Titre d'emploi : Agent – Activités spécialisées – Clientèle affaires
 Agente – Activités spécialisées – Clientèle affaires

Groupe : D

TÂCHES TYPES (SUITE)

6. Recevoir et assurer le traitement des plaintes des clients affaires ainsi que celles provenant d'organismes tels que l'UPA, UMQ, FCEI, CMEQ, SQI, APCHQ, RBQ, ACQ et les différents ministères du gouvernement du Québec et du Canada. Assurer un suivi avec l'unité Condition de services afin de mettre à jour les interprétations et pratiques commerciales.
7. Identifier, analyser et évaluer les problèmes et les lacunes en matière de continuité et de qualité d'alimentation du produit afin que les correctifs appropriés, s'il y a lieu, soient apportés par les unités responsables (rapport d'événements, qualité de l'onde, etc.).
8. Participer à la gestion et à l'amélioration des ententes (demandes de permis, PGEÉ) ainsi qu'à l'évolution de la performance du dossier client affaires en fonction de la segmentation.
9. Soutenir les conseillers fonctionnels dans l'optimisation des processus touchant la clientèle d'affaires.
10. Animer ou participer à des groupes de travail ou de formation au sein de l'entreprise ou auprès de la clientèle d'affaires et fournir les informations nécessaires au suivi des processus, objectifs et plans d'affaires de son champ d'activité.
11. Établir et maintenir d'excellentes relations d'affaires avec la clientèle.

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
DEGRÉ	4	4	2	2	4	3	5	4a	2	5	3	388	9
POINTAGE	60	36	10	8	56	21	75	24	10	70	18	388	9

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle : 2015 11 16
A M J