



DESCRIPTION D'EMPLOI – BUREAU

Approbation

	a	m	j
 Johanne Babin Directrice Processus d'affaires	2015	10	02
 François Bédard Chef Rémunération et avantages sociaux	2015	10	06

No dossier : 260

Titre d'emploi : **Agent principal – Plaintes****Agente principale – Plaintes**Groupe : D NATURE DU TRAVAIL

Réaliser le traitement des plaintes provenant de la clientèle de l'entreprise selon les encadrements, normes et pratiques d'affaires en vigueur, le tout en collaborant avec la Régie de l'énergie et le ministère des ressources naturelles. Analyser et traiter les cas médiatiques ainsi que les cas soumis par la haute direction. Assurer l'impartialité et l'équité dans le règlement des plaintes afin de maintenir la crédibilité de l'entreprise.

TÂCHES TYPES

- Assurer la prise en charge complète du dossier et effectuer un suivi rigoureux auprès du client jusqu'au règlement des plaintes.
- Classifier et prioriser les types de plaintes en fonction du niveau d'intervention requis.
- Analyser les dossiers de plainte, négocier et proposer des règlements conformes à la jurisprudence et aux encadrements de l'entreprise en tenant compte des répercussions potentielles sur l'image et la réputation de l'entreprise.
- Réaliser des études, des analyses et recommander des moyens pour améliorer l'application des encadrements et pratiques d'affaires en vigueur à l'égard de la satisfaction de la clientèle.
- Soutenir la Direction Principale afin de maintenir de bonnes relations d'affaires avec l'ensemble de la clientèle en assurant une vigie de l'application des normes, encadrements et pratiques.
- Analyser les processus de travail des différentes unités impliquées et recommander un règlement ainsi que des pistes d'améliorations dans l'application des procédures afin de soutenir les unités dans l'optimisation de leurs processus d'affaires.
- Élaborer et transmettre aux clients des réponses verbales et écrites quant au règlement en conformité avec les pratiques d'affaires, les conditions des services d'électricité et dans les délais requis.
- Coordonner le traitement des plaintes avec les unités fonctionnelles et opérationnelles de toutes les divisions de l'entreprise, tout en développant et en maintenant des liens communication.

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	4	5	4a	2	5	3		
POINTAGE	60	36	10	8	56	28	75	24	10	70	18	395	9

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle : 2015 / 09 / 14
A M J