

Approbation

	a	m	j
<i>Marie Carrière</i> Marie Carrière	05	12	31
<i>Michel Lefebvre</i> Michel Lefebvre	05	12	31

No dossier : 7

Titre d'emploi : Agent de réclamations
Agente de réclamations

Groupe : B

NATURE DU TRAVAIL

Effectuer les réclamations, effectuer les enquêtes et négocier les règlements.

TÂCHES TYPES

1. Recueillir, vérifier et analyser les faits, obtenir la version des témoins, effectuer des croquis et prendre des photos des lieux et s'assurer de la qualité de l'information au dossier.
2. Négocier avec les tiers le règlement des réclamations et formuler des recommandations.
3. Préparer ou obtenir l'évaluation des dommages, examiner les rapports d'expertises et formuler des commentaires.
4. Apporter l'appui nécessaire aux avocats lors de la présentation de la preuve devant les tribunaux ou représenter Hydro-Québec devant la cour des petites créances.
5. Communiquer avec les unités administratives ou les tiers, obtenir et valider les informations se rapportant aux réclamations.
6. Établir la responsabilité et effectuer le recouvrement.
7. Préparer et rédiger des rapports tous documents ou rapports inhérents à ses activités.
8. Assurer l'obtention et la conservation d'exhibits relatifs à la preuve.

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	1	4	4	4	4a	2	4	2		
POINTAGE	60	36	10	4	56	28	60	24	10	56	12	356	8

Émis par la Direction Conditions et relations du travail

Date officielle : 2005 / 12 / 31
A / M / J