

Approbation

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

No dossier : 194

Titre d'emploi : Représentant agent recouvrement
Représentante agent recouvrement

Groupe : A

NATURE DU TRAVAIL

Effectuer diverses démarches ou enquêtes relatives au recouvrement, recevoir le paiement des factures d'électricité non payées et autres comptes non payés; convenir d'une entente de paiement avec les clients, interrompre et rétablir le service, si requis.

TÂCHES TYPES

1. Recevoir et effectuer des appels aux clients ayant des comptes en souffrance, traiter les plaintes, expliquer les comptes et convenir d'une entente de paiement. Rencontrer les clients en personne.
2. Réclamer chez le client résidentiel, commercial ou industriel le paiement des comptes en souffrance, des chèques irrécouvrables; décider, selon les encadrements, s'il doit accorder au client un délai, convenir d'une entente de paiement ou s'il doit interrompre le service.
3. Effectuer les recherches afin d'identifier la clientèle à risque et de localiser les clients ayant des comptes à payer échus et recommander les recours légaux et autres actions nécessaires au règlement de certains cas.
4. Effectuer les recherches sur place. Rapporter les cas de raccordements illégaux et douteux de compteurs défectueux ou mal identifiés ainsi que tous renseignements pertinents permettant de compléter le dossier tels que responsabilités, locaux vacants et admissibilité du client aux divers produits et services.
5. Préparer sa route de visites ou celle des autres représentants agent recouvrement. Faire l'émission des appels requis tels que les appels 48 heures et le suivi des ententes non respectées, afin d'optimiser son parcours selon la planification établie.
6. Obtenir des rendez-vous chez les clients ou les syndicats. Préparer et expliquer l'état de compte aux clients ainsi qu'à divers organismes tels que syndicats, tribunaux, ACEF, CLSC. Informer les clients des règlements et des différents produits et services d'Hydro-Québec et convenir d'une entente de paiement.
7. Recommander et interrompre le service pour non paiement de facture, selon les normes établies et enlever le compteur lorsque requis. Rétablir le service après paiement ou entente de paiement.

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	2	3	2	2	2	3	3	3a	3	3	3		
POINTAGE	30	27	10	8	28	21	45	18	15	42	18	262	5

Émis par la Direction Conditions et relations du travail

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

Approbation

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

No dossier : 194

Titre d'emploi : Représentant agent recouvrement

Représentante agent recouvrement

Groupe : A

TÂCHES TYPES

8. Émettre les ordres de raccordement suite à une interruption pour non paiement après s'être assuré que toutes les conditions nécessaires soient réunies.
9. Informer et référer le client, lorsque requis à tout organisme approprié à sa situation spécifique (ex: ACEF, CLSC) et dans certaines situations particulières, procéder au signalement de la situation à l'organisme visé.
10. Suggérer au client résidentiel des façons de réduire sa consommation énergétique et sa facture d'électricité.
11. Préparer divers rapports d'activités tels que: enquêtes, numéros de compteurs, anomalies découvertes, montants perçus, entente prises, interruptions et rétablissements effectués ainsi que la correspondance pour solliciter le paiement des comptes et des dépôts.
12. Assister les autres représentants agent ainsi que les représentants recouvrement en fournissant des explications supplémentaires dans les cas complexes et lorsque nécessaire, au service de la clientèle ainsi qu'au contentieux.
13. Procéder aux transferts de certains comptes au contentieux ou aux comptes irrécouvrables.
14. Gérer les dossiers au compte dans le cadre d'entente particulière.

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	2	3	2	2	2	3	3	3a	3	3	3		
POINTAGE	30	27	10	8	28	21	45	18	15	42	18	262	5

Émis par la Direction Conditions et relations du travail

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