

Approbation

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

No dossier : 198

Titre d'emploi : Représentant recouvrement résidentiel et commercial  
Représentante recouvrement résidentiel et commercial

Groupe : A

NATURE DU TRAVAIL

Effectuer diverses démarches ou enquêtes en vue de la perception des comptes d'électricité non payés.

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. Effectuer des recherches afin de localiser les clients ayant des comptes à payer échus.
3. Préparer et traiter la correspondance pour solliciter le paiement des comptes et dépôts.
4. Effectuer la recherche pour identifier la clientèle à risque et recommander les recours légaux ou autres actions nécessaires au règlement de certains cas.
5. Préparer et expliquer l'état de compte en recouvrement aux clients et à divers organismes tels que syndicats, tribunaux, ACEF. S'entendre sur un mode de paiement et sur les délais.
6. Recommander l'interruption de service pour non-paiement de facture.
7. Émettre les ordres de raccordements suite à une interruption pour non paiement après s'être assuré que toutes les conditions nécessaires soient réunies.
8. Préparer les routes des agents de recouvrement et assister l'agent de recouvrement en fournissant des explications supplémentaires lors de cas complexes.
9. Procéder aux transferts de certains comptes au contentieux ou aux comptes irrécouvrables.
10. Fournir, lorsque nécessaire, des explications supplémentaires au service de la clientèle et au contentieux.
11. Offrir les différents produits et services à la clientèle desservie.
12. Gérer les dossiers au compte dans le cadre d'entente particulière.
13. Remplir divers rapports d'activités.

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		
DEGRÉ	2	3	2	2	2	3	3	3a	3	3	3	Total	Classe
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