



DESCRIPTION D'EMPLOI – SECTION LOCALE 2000

Approbation

	a	m	j
 Dominic Sénéchal Dir. Ordre et planification opérationnelle	19	04	10
 Mélanie Presseault Dir. Rémunération globale	19	03	25

No dossier : 215

Titre d'emploi : Agent spécialisé – Interventions réseau

Agente spécialisée – Interventions réseau

Groupe: A+**NATURE DU TRAVAIL**

Assurer une vigie sur les pannes, les interruptions de service et les déplacements d'employés. Convenir d'ententes avec la clientèle et les informer des pannes et des interruptions qu'ils pourraient subir tant du Distributeur que du Transporteur. Assurer la coordination reliée aux activités de localisation de conduits et traiter les demandes pour l'ensemble des unités d'affaires. Accueillir les signalements de pannes et autres problèmes sur le réseau et générer des demandes d'intervention pour les faire réparer et assurer la prise en charge des situations d'urgence qui lui sont adressées.

TÂCHES TYPES

1. Recevoir, analyser et traiter les appels des clients, notamment affaires et commerciaux et des partenaires concernant les pannes, les interruptions de service et des demandes d'intervention, incluant les situations d'urgence et créer par l'entremise des systèmes informatiques, des ordres de travail ou d'intervention pour répondre à leurs demandes. Collaborer avec les partenaires internes pour les appels nécessitant un traitement spécialisé.
2. Recevoir, analyser et traiter les demandes de localisation de conduits et autres qui lui sont adressées. Transmettre au besoin les demandes pour effectuer les localisations physiques. Communiquer avec les clients si nécessaire.
3. Recevoir, analyser et traiter les situations problématiques dans les dossiers d'engagements. Collaborer avec les partenaires internes et communiquer avec les clients afin de faire progresser leur dossier et les garder informés des mesures à venir.
4. Convenir et aviser les clients lors d'interruptions planifiées. Assurer la vigie des situations problématiques (ex. risque d'inondation), proposer des solutions et référer les dossiers particuliers aux partenaires internes. Accepter ou refuser les avis d'interruption.
5. Analyser les avis d'interruption planifiés, notamment des clients sensibles et effectuer la cueillette des contraintes de ces derniers.
6. Convenir avec les clients et les partenaires des solutions permettant de réaliser les travaux dans les délais prescrits, à la satisfaction des clients et dans le souci des coûts pour Hydro-Québec;
7. Tenir à jour et effectuer le traitement de données dans les systèmes informatisés (ex. Code SCIAN), concevoir et procéder à l'extraction de rapports, en faire l'analyse et transmettre aux intervenants au besoin.
8. Accueillir les demandes de service d'urgence telles que les 911, déterminer le niveau d'intervention requis, et les transmettre aux intervenants internes appropriés.
9. Assurer le suivi des engagements et des conventions TPL auprès des clients ainsi que les déplacements d'employés, lorsque nécessaire, afin d'assurer le niveau de sécurité requis.

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	3	3	4	3a	3	3	2		
POINTAGE	30	27	10	8	42	21	60	18	15	42	12	285	6

Émis par la Direction Rémunération globale

Date officielle : 2019 03 12

A M J