



Le médiateur
national
de l'énergie

FICHE DE POSTE
Assistant(e) back-office Energie-Info (H/F)

Le Médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie est une institution créée par la loi du 7 décembre 2006 pour recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel et participer à l'information des consommateurs sur leurs droits.

Dans le cadre de l'ouverture du marché de l'énergie pour les clients particuliers le 1er juillet 2007, le médiateur national de l'énergie a mis en place, avec la commission de régulation de l'énergie (CRE), un centre de contacts dont l'activité est dédiée à l'information des consommateurs de gaz et d'électricité (particuliers et professionnels), ainsi qu'à l'orientation de leurs démarches et réclamations vis-à-vis des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux.

Ce service consommateurs est composé de deux entités :

- Une activité externalisée de support de premier niveau (Front Office) assurée par un prestataire spécialisé qui traite les appels téléphoniques reçus au 0810 112 212
- Une activité d'expertise (Back Office), assurée en interne par une équipe de conseillers (chargés de mission, conseillers et assistants), qui traite les questions complexes et les réclamations des consommateurs reçues par téléphone, courriels, fax et courriers.

De plus, depuis le 1er février 2009, le médiateur national de l'énergie a confié au service Energie-Info la responsabilité d'assister les consommateurs l'ayant saisi suite à un litige ne respectant pas les conditions définies par la loi n°2000-108 et le décret n°2007-1504 qui encadrent ses missions (saisines non recevables).

Dans le cadre de la consolidation de ses équipes, le médiateur national de l'énergie recherche (pour son service consommateur Energie-Info) une/un :

Intitulé de l'offre	Assistant(e) back-office Energie-Info (H/F)
Lieu	Centre de Paris
Niveau d'expérience	Première expérience
Type d'offre	CDD (de droit public)
Date de début	Dès que possible
Durée	3 ans (renouvelables)

Profil

De formation bac+2 (type BTS Assistant Gestion, Action Commerciale, Secrétariat...), vous justifiez d'une première expérience en assistantat au sein d'une administration ou d'une entreprise.

Une expérience dans une activité de gestion de la relation client et/ou de traitement des litiges de consommateurs serait un plus

Vous avez des qualités d'écoute et le sens du service.

Vous êtes autonome, rigoureux (se), réactif (ve) et organisé(e).

Vous maîtrisez les outils informatiques (Word, Excel, Powerpoint, Outlook Express,...).



Mission

Sous l'autorité du responsable du service consommateurs Energie-Info, et en coordination avec les autres services du médiateur, le(la) titulaire du poste est chargé(e) de contribuer au traitement des demandes d'information et réclamations des consommateurs reçues par courriers, courriels et fax, ou transmises par le Front-Office Energie-Info via l'outil de gestion des contacts (Oracle CRM On Demand).

A ce titre, vous :

- Assurez la réception et l'orientation des appels entrants au Back-Office,
- Enregistrez dès réception les courriers, courriels et fax reçus par le service Energie-Info dans l'outil de gestion des contacts,
- Préparez les courriers type d'accusé de réception adressés aux consommateurs,
- Gérez la circulation de l'ensemble des parapheurs de validation et de signature des courriers de réponse aux consommateurs,
- Effectuez la mise sous pli de l'ensemble des courriers émis par le service Energie-Info,
- Editez les courriers du médiateur en réponse aux saisines non recevables,
- Contribuez à la mise à jour du suivi des dossiers dans l'outil de gestion des contacts,
- Contribuez à l'analyse et la bonne orientation des dossiers dans le respect des procédures de traitement en vigueur,
- Contribuez à l'amélioration continue des processus et procédures de traitement et d'instruction des dossiers.