



Le médiateur
national
de l'énergie

FICHE DE POSTE
Chargé(e) de mission consommateurs 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 consommateurs Energie-Info) un(e) :

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

Profil

De formation juridique Bac +4/5 avec une bonne connaissance du droit de la consommation, vous justifiez d'une expérience minimale de deux ans dans les domaines de la relation client et/ou du traitement des litiges de consommateurs.

Une connaissance du secteur de l'énergie serait un plus

Autonome, rigoureux(se) et réactif(ve), vous êtes doté(e) de bonnes capacités de synthèse et d'analyse.

Vous avez des qualités d'écoute, le sens du service et faites preuve de curiosité et d'ouverture d'esprit.



D'excellentes qualités rédactionnelles et de communication orale sont requises.

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 :

- Intervenez en support de troisième niveau (le deuxième niveau étant assuré par les conseillers Back Office) pour le traitement et le suivi des demandes d'assistance téléphoniques transférées par le front office,
- Assurez le traitement et le suivi des demandes d'assistance écrites (courriers, fax, mails) adressées à la CRE ou au service Energie-Info, pour les cas les plus complexes,
- Assurez le traitement des saisines non recevables par le médiateur national de l'énergie,
- Intervenez directement auprès des fournisseurs et/ou des gestionnaires de réseaux afin de favoriser la résolution des litiges,
- 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,
- Vous tenez informé(e) en permanence sur les évolutions du secteur de l'énergie,
- Etes force de proposition en vue de l'amélioration continue des processus et procédures de traitement et d'instruction des dossiers et contribuez à leur formalisation