

La CWAPE ([www.cwape.be](http://www.cwape.be)) est la Commission wallonne pour l'Énergie, l'organisme officiel de régulation des marchés wallons de l'électricité et du gaz.

Le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) est institué au sein de la Direction des Services aux consommateurs et des Services juridiques de la CWAPE.

La CWAPE recrute un conseiller dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée pour le SRME.

## Conseiller au Service Médiation (m/f/x)

### QUELLES SERONT VOS RESPONSABILITÉS ?

Composée de 10 personnes, la Direction des Services aux consommateurs et des Services juridiques de la CWAPE est en charge des études de nature juridique liées aux missions du régulateur, de la veille juridique, de la gestion du contentieux et du **traitement des questions et des plaintes relatives au fonctionnement du marché régional de l'énergie**.

Elle est organisée autour de deux pôles qui collaborent étroitement : le **Service juridique** et le **Service régional de médiation pour l'énergie (SRME)**.

En tant que **Conseiller au Service Médiation**, :

- Vous traitez principalement des **plaintes, questions et demandes d'indemnisation** adressées au Service régional de médiation pour l'énergie institué au sein de la Direction des services aux consommateurs et des services juridiques en collaboration avec vos collègues et les autres directions de la CWAPE.
- Vous êtes associé(e) à l'exécution de toutes les autres activités de la direction en vue notamment d'**apporter toutes informations utiles au consommateur d'énergie** quant à ses droits vis-à-vis des gestionnaires de réseaux et des fournisseurs. Vous gérez les contacts avec les consommateurs.
- Vous êtes ainsi notamment amené(e) à **collaborer afin de mettre en place des campagnes de communication** ou des actions de terrain du service, visant une information adéquate des consommateurs.

## VOTRE PROFIL

Vous disposez d'un **diplôme universitaire** de niveau Master dans le domaine des Sciences humaines et également de **3 années d'expérience** au moins dans un service de médiation ou dans un service de gestion des plaintes.

OU

Vous disposez d'un **diplôme de Bachelier** dans le domaine des Sciences humaines et vous disposez également de **5 années d'expérience** au moins dans un service de médiation ou dans un service de gestion des plaintes.

Vous avez une **connaissance** quant aux **règles mises en place pour protéger les consommateurs wallons** d'électricité et de gaz (obligations de service public à caractère social, mécanismes d'indemnisation, législation sur la protection du consommateur...). Vous avez un intérêt certain pour le secteur de l'énergie et ses défis, notamment en matière d'information aux consommateurs et de la transition énergétique. Vous êtes curieux et soucieux de l'actualité.

Vous faites également preuve d'**excellentes capacités rédactionnelles**, d'une capacité d'analyse fine et précise. Vous disposez d'une **grande aisance relationnelle**, vous faites preuve de patience, êtes en mesure d'écouter activement les demandes et capable de réagir adéquatement à une situation. Vous entretenez facilement des relations aussi bien en interne qu'avec des acteurs externes.

Vous êtes capable d'une **organisation rigoureuse** en vue de produire dans les délais qui vous sont impartis ou légalement imposés un travail de qualité. Vous appréciez grandement travailler en équipe dans un **esprit de collaboration** avec un objectif commun.

Enfin, vous **parlez et rédigez parfaitement en français**, et vous disposez d'une capacité usuelle en allemand (lectures de documents, collaborations avec des acteurs germanophones...) et/ou en néerlandais (lecture de documents, collaboration avec des acteurs néerlandophones...). La connaissance d'une langue supplémentaire constitue un atout. Vous maîtrisez correctement la suite Office et les logiciels informatiques de base. Apprendre à utiliser de nouveaux outils informatiques (CRM propre au service...) ne constitue pas un frein pour vous.

## LA CWAPE VOUS OFFRE :

**Un contrat à durée indéterminée en régime temps plein**, et l'opportunité de rejoindre une organisation comptant des collaborateurs dynamiques et impliqués. Votre future équipe met un point d'honneur à l'entraide et la collaboration et attache une importance particulière à ce que vous en fassiez autant.

Les bureaux de la CWAPE sont situés à Namur (Belgrade). La rémunération envisagée est directement liée aux barèmes en vigueur dans la fonction publique, assortie de divers avantages extra-légaux (chèques-repas, assurance de groupe, assurance hospitalisation, chèques cadeaux).

Les prestations sont réalisées dans un cadre visant un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée : possibilité de télétravail, 24 jours de congé et un maximum de 12 jours de récupération en fonction du temps de travail presté, horaire partiellement flexible...

### Intéressé(e) ?

Envoyez sans tarder votre candidature, CV et lettre de motivation à l'agence de recrutement Randstad : [randstad\\_1421@randstad.be](mailto:randstad_1421@randstad.be), à l'attention de François Schrevens et Melody Rouge, et ce avant **le vendredi 27 août 2021**.

### Étapes de la procédure :

- Réception et screening des candidatures : jusqu'au vendredi 27 août 2021
- Entretien au sein de la CWAPE : la semaine du 6 septembre 2021
- Assessment : entre le 13 septembre 2021 et le 27 septembre 2021
- Entretien devant le jury final : le jeudi 30 septembre 2021