

La CWaPE (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 assistant administratif dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée pour le SRME.

Assistant administratif (m/f/x)

Quelles seront vos responsabilités ?

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)**.

La fonction proposée est un poste d'assistant administratif pour le SRME.

En tant qu'**assistant administratif au Service régional de médiation pour l'énergie** :

- Vous êtes chargé(e) de l'encodage des dossiers de plaintes et des questions introduites par écrit, du secrétariat de tous les courriers sortants, de l'archivage des documents, de l'encodage de données dans le CRM spécifique au service, de la réponse aux mails parvenant à la boîte du SRME, de la rédaction de courriers ordinaires et de l'organisation des réunions du service;
- Vous êtes en appui des conseillers du SRME dans le cadre du suivi administratif des dossiers de plaintes et des questions ;
- Vous êtes amené(e) à répondre à des questions posées par les plaignants ainsi qu'à traiter des urgences ;
- Vous êtes amené(e) à être l'interlocuteur de première ligne de tout consommateur qui contacte le SRME par téléphone ;
- Vous êtes membre du pôle des assistants de l'équipe aux côtés de deux autres collègues et assurez une permanence au niveau du secrétariat de la Direction des Services aux consommateurs et des Services juridiques en collaboration avec vos collègues.

Votre profil

Vous disposez du CESS et vous disposez également de **3 années d'expérience** au moins dans une fonction d'assistant administratif.

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

Vous disposez d'une **bonne élocution**, vous adoptez une attitude d'**écoute active** et vous accompagnez les appelants de manière transparente, intègre et objective en leur fournissant un service personnalisé. Vous avez une grande **faculté d'adaptation** et faites **preuve de fiabilité** et d'engagement.

Vous maîtrisez les **programmes informatiques usuels** et apprendre à utiliser de nouveaux outils informatiques (CRM propre au service...) ne constitue pas un frein pour vous.

Vous avez un intérêt particulier pour les matières entourant l'électricité et le gaz.

Enfin, vous **parlez et rédigez parfaitement en français**, et le fait de disposer d'une capacité usuelle en allemand et/ou en néerlandais est un atout.

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, à l'attention de Melody Rouge, et ce avant **le 13 novembre 2023**.

Étapes de la procédure :

- Réception et screening des candidatures : jusqu'au lundi 13 novembre 2023
- Entretien au sein de la CWAPE : le 23 ou le 28 novembre 2023
- Assessment : entre le 29 novembre et le 8 décembre 2023
- Entretien devant le Comité de direction : le 14 décembre 2023
- Entrée en fonction souhaitée : dès le 1^{er} janvier 2024