

La CWAPE, Commission wallonne pour l'Énergie (www.cwape.be), dont les bureaux sont situés à Namur, est 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 pour le SRME.

Gestionnaire de dossiers de plaintes en matière d'énergie (m/f/x) – CDI

Rejoignez le SRME de la CWAPE pour accompagner et informer le citoyen et traiter les plaintes introduites dans le cadre d'une médiation.

Vos missions

Composée de 16 personnes, la Direction des Services aux consommateurs et des Services juridiques de la CWAPE 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 **Gestionnaire de plaintes énergie** au sein du SRME :

- Vous **analysez et instruisez** des dossiers de plainte, des questions ou des demandes d'indemnisation adressés au SRME.
- Vous **rédigez** des avis écrits clairs, argumentés aux consommateurs, dans le respect de la réglementation.
- Vous **établissez des contacts** réguliers avec les gestionnaires de réseaux, les fournisseurs et les autres services de la CWAPE en vue d'apporter toute information utile 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 **participez à la rédaction** de documents d'information, FAQ, brochures, courriers-types, et vous êtes amené(e) à **collaborer et participer à l'élaboration des campagnes de communication** ou des actions de terrain du service, visant une information adéquate des consommateurs.

Profil recherché

Nous cherchons avant tout un ou une collègue motivé(e) par l'analyse de dossiers, à l'aise avec les textes réglementaires et disposant d'une belle plume.

Vos atouts

Vous disposez d'un diplôme de Bachelier.

Vous avez idéalement 3 années d'expérience dans un service de médiation, un guichet consommateurs, un service client ou juridique.

Vous présentez :

- Une maîtrise parfaite du français, tant à l'écrit qu'à l'oral ; votre orthographe et votre grammaire sont irréprochables ;
- Une capacité à formuler des explications complexes de manière pédagogique ;
- Un esprit analytique et structuré, capable d'interpréter des textes légaux et des situations complexes ;
- Un intérêt marqué pour le secteur de l'énergie, la transition énergétique et les droits des consommateurs ;
- Une aisance dans la gestion de relations multiples (usagers, institutions, fournisseurs, réseaux) ;
- Une bonne maîtrise des outils informatiques de base (MS Office) et une ouverture aux outils CRM ou collaboratifs.

La connaissance du néerlandais est un plus.

Ce que nous vous offrons :

- **Un contrat à durée indéterminée, en régime temps plein**, et l'opportunité de rejoindre une organisation comptant des collaborateurs dynamiques et impliqués.
- Une mission de sens : aider les citoyens à faire valoir leurs droits et à comprendre les enjeux énergétiques.
- Une ambiance de travail collaborative et bienveillante, où l'accent est mis sur la qualité du travail.
- Un cadre de travail agréable à Namur ; nos bureaux sont situés à Belgrade.
- Une rémunération attractive (4 500 €/brut si 3 ans d'ancienneté).
- Plusieurs avantages extra-légaux (chèques-repas, assurance de groupe, assurance hospitalisation, chèques-cadeaux).
- Une flexibilité réelle :
 - Télétravail structurel (maximum 6 journées par quinzaine) ;
 - Horaires souples ;
 - 24 jours de congé + 12 jours de récupération/an.

Intéressé(e) ?

Envoyez sans tarder votre candidature, CV, lettre de motivation et copie du diplôme de bachelier à l'agence de recrutement Randstad : charleroi_271@randstad.be, à l'attention de Marina Mengoni, et ce jusqu'au **vendredi 22 août 2025 inclus**.

Étapes de la procédure :

- Réception et screening des candidatures : jusqu'au vendredi 22 août 2025
- Entretien au sein de la CWAPE : le mardi 9 septembre 2025 en matinée
- Assessments : entre le mercredi 10 et le mardi 16 septembre 2025
- Entretien devant le Comité de direction : le mardi 23 septembre 2025 à partir de 13h30
- Entrée en fonction : le plus rapidement possible

* *

 *

Consultez l'[Avis d'information sur le traitement par la CWAPE des données à caractère personnel des candidats](#).