

La CWaPE, Commission wallonne pour l'Energie (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 deux conseillers pour le SRME.

- **Gestionnaire de plaintes énergie (m/f/x) – CDI**
- **Gestionnaire de plaintes énergie (m/f/x) – CDD 9 mois**

Quelles seront vos responsabilités ?

Composée de 16 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 **Gestionnaire de plaintes énergie**, :

- 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 et participer au à l'élaboration des campagnes de communication** ou des actions de terrain du service, visant une information adéquate des consommateurs. Vous appuyez également dans ce cadre la chargée de communication.

Votre profil

Vous disposez d'un **diplôme de Bachelier** et vous disposez également de **3 années d'expérience** au moins dans un service de médiation ou dans un service de gestion des plaintes.

Vous souhaitez vous investir dans une mission de service public et 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 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.

Enfin, vous **parlez et rédigez parfaitement en français**. Disposer d'une capacité usuelle en néerlandais (lecture de documents, collaboration avec des acteurs néerlandophones...) est un plus.

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 ou à durée déterminée, 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_343@randstad.be, à l'attention de Mélissa Bomerson et Léandre De Clerck, et ce jusqu'au **21 mars 2025 inclus**.

Étapes de la procédure :

- Réception et screening des candidatures : jusqu'au vendredi 21 mars 2025
- Entretien au sein de la CWAPE : le vendredi 28 mars 2025
- Assessment : le 8 avril 2025, le 9 avril 2025 ou le 10 avril 2025
- Entretien devant le Comité de direction : le 15 avril 2025
- 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](#).