

|   |
|---|
| <p style="text-align: center;"><b>FICHE DE POSTE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Conseiller(ère) analyste information des consommateurs (H/F)</b></p> |
|---|

Le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, a 2 missions légales : recommander des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les distributeurs d'énergie et informer les consommateurs sur leurs droits.

Dans la cadre de sa mission d'information, l'institution gère le dispositif Energie-Info (internet et téléphone) dont l'activité est dédiée à informer les consommateurs d'énergie et à les orienter dans leurs démarches vis-à-vis des opérateurs d'énergie (électricité et gaz naturel principalement). 90% des demandes concernent les consommateurs particuliers, les 10% restants concernent les professionnels et les copropriétés.

Le service Energie-Info est composé de deux entités :

- ✓ Une activité externalisée de support de premier niveau (1<sup>er</sup> niveau) assurée par un prestataire spécialisé qui traite les appels téléphoniques reçus au n° vert 0800 112 212 (service et appel gratuits),
- ✓ Une activité de 2<sup>ème</sup> niveau, assurée en interne par une équipe de conseillers (chargés de mission ou analystes), qui traite les questions complexes et les réclamations des consommateurs transmises par le niveau 1, ainsi que l'ensemble des demandes reçues via internet et par courrier.

L'institution recherche actuellement un(e) conseiller(ère) analyste information des consommateurs pour son service interne Energie-Info.

### **Profil**

De formation Bac +2/3 (domaine commercial, technique ou juridique), 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 expérience dans un centre d'appels d'un fournisseur d'énergie serait un plus.

Vous avez le sens de l'écoute et du service, un esprit de synthèse et d'analyse. Vous êtes autonome, rigoureux(se), réactif(ve) et organisé(e). Vous avez d'excellentes qualités rédactionnelles et de communication orale.

### **Missions**

Sous l'autorité de votre chef de service information et communication, vous êtes chargé(e) d'informer les consommateurs sur leurs droits et leurs démarches. A ce titre, vos principales missions sont :

- ✓ D'assurer le traitement et le suivi des demandes d'assistance téléphonique transférées par le centre d'appels Energie-Info (support de 1<sup>er</sup> niveau),
- ✓ D'assurer le traitement et le suivi des demandes d'assistance déposées sur le site Internet,
- ✓ D'intervenir directement auprès des fournisseurs et/ou des gestionnaires de réseaux, si nécessaire, afin de favoriser la résolution des litiges et des situations d'urgence,
- ✓ De mettre à jour le suivi des dossiers dans l'outil de gestion des contacts.

Vous pourrez également participer à des actions de communication du service ou porter une aide aux autres services du médiateur de façon temporaire en fonction des pics d'activité et des priorités qui auront été définies.

### **Conditions du poste**

Lieu de poste : Paris 8<sup>ème</sup>  
CDD de 3 ans, contrat droit public