

<p>FICHE DE POSTE Chargé de médiation énergie (H/F)</p>

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante qui concourt au bon fonctionnement du marché de l'énergie, en lien avec l'ensemble des acteurs du secteur (fournisseurs d'électricité, de gaz naturel et de GPL, gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz, pouvoirs publics). L'institution recherche actuellement un chargé de médiation pour son service médiation qui assure la résolution amiable des litiges entre consommateurs, fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution et participe à l'amélioration des règles qui régissent le marché.

Profil

De formation Bac +3 (domaine commercial ou technique), vous disposez d'une expérience d'au moins 3 ans dans le secteur de l'énergie (domaine technique, relation clientèle).

vous avez le sens de la relation clientèle et avez une bonne connaissance du rôle des acteurs qui concourent à la fourniture d'énergie auprès du consommateur final.

Vous êtes curieux(se), rigoureux (se), organisé (e) et réactif (ve). Vous avez le sens des responsabilités et du service public et avez démontré votre capacité à convaincre . Vous êtes doté d'un esprit de synthèse et d'analyse et êtes à l'aise avec les chiffres. D'excellentes qualités rédactionnelles et relationnelles sont requises.

Mission

Sous l'autorité du chef de service et en lien avec le chef de pôle, vous assurez avec autonomie et responsabilité l'instruction des litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie.

Dans ce cadre, vos principales missions sont :

- d'instruire des saisines en relation avec les parties prenantes (consommateurs, professionnels, opérateurs, assureurs, associations de consommateurs et au besoin avec tout intervenant extérieur pouvant contribuer à l'analyse du litige) ;
- d'identifier la meilleure option pour résoudre le litige ;
- selon les cas, de proposer et de formaliser des solutions amiables convenues entre les parties ou de rédiger des recommandations en conformité avec les principes de droit et d'équité et en cohérence avec les positions du médiateur national de l'énergie sur des cas identiques ;

Durée du contrat :

CDD de 12 mois, contrat droit public.