

<p><b>FICHE DE POSTE</b> <b>Assistant(e) de médiation (H/F)</b></p>
-------------------------------------------------------------------------

### Profil

De formation Bac + 2/3, vous justifiez d'une expérience minimale de 5 années en entreprise, acquise idéalement dans un service de relation clientèle au sein duquel vous avez su faire preuve de polyvalence et de réactivité. Vous disposez d'un bon esprit d'équipe. Vous avez l'exigence du respect des délais et du suivi rigoureux des procédures internes. Vous disposez d'un bon niveau d'orthographe.

Vous savez conduire une relation téléphonique de manière professionnelle avec le public des réclamants qui s'adresse au médiateur national de l'énergie. Vous avez une excellente maîtrise des outils informatiques (Word, Excel, Outlook Express...). Votre mission consiste à assurer, tout au long du processus de médiation un appui opérationnel dédié à l'instruction des dossiers.

### Missions

Sous l'autorité de votre chef de pôle, vos principales missions sont :

- D'assurer un appui opérationnel à l'ensemble des activités de médiation, et notamment :
  - Assurer une réponse de premier niveau aux appels des consommateurs qui ont saisi le médiateur national de l'énergie et les orienter si cela est nécessaire, vers le chargé de mission responsable de l'instruction de leur dossier ;
  - Enregistrer les nouvelles saisines, pièces complémentaires et tracer tous les contacts entrants et sortants (téléphone, courrier, courriel) dans le système d'information ;
  - Gérer les relations avec les consommateurs ou tiers qui ont saisi le médiateur, en particulier pour assurer la mise à jour de leur dossier en vue de la phase d'instruction ;
  - Assurer le suivi des dossiers et l'enregistrement des courriels reçus dans le SI ;
  - Affecter les saisines aux analystes en charge de leur recevabilité ;
  - Mettre en forme les recommandations et courriers émis par le médiateur et ses services .
- de contribuer à l'amélioration continue des outils, systèmes d'information et méthodes de traitement et d'instruction des saisines ;

Vous pourrez également participer à d'autres activités administratives de façon temporaire en fonction des pics d'activité et des priorités qui auront été définies.