

**Correspondant médiation des plaintes -
francophone**

Contrat de travail à durée indéterminée

Bachelier ou master

(de préférence dans une orientation sociale ou économique)

1) EMPLOYEUR :

Le **Service de Médiation de l'Énergie** est un service public autonome fédéral disposant de sa propre personnalité juridique. Ce service traite les questions des clients concernant les entreprises d'électricité et de gaz naturel (fournisseur et/ou gestionnaire de réseau de distribution) et sert de médiateur dans les litiges entre les entreprises d'électricité et de gaz naturel et les clients.

Le Service de Médiation de l'Énergie assure les missions suivantes :

- Évaluer et examiner toutes les plaintes des clients concernant les entreprises d'électricité et de gaz naturel ;
- Servir de médiateur dans les litiges entre les entreprises d'électricité et de gaz naturel et les clients ;
- Adresser une recommandation aux entreprises d'électricité et de gaz naturel si un règlement à l'amiable ne peut être atteint ;
- Émettre des avis politiques dans le cadre des missions du Service de Médiation ;
- Transmettre un rapport d'activités au ministre fédéral compétent pour l'Énergie.

Le Service de Médiation est situé à Bruxelles, 8 Boulevard du Roi Albert II (premier étage).

2) CONTENU DU TRAVAIL :

- En tant que **gestionnaire de dossier indépendant**, analyser les plaintes que le Service de Médiation de l'Énergie reçoit de la part de clients concernant une entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel en ce qui concerne leur recevabilité, leur contenu et le niveau de compétence (fédéral, régional, etc.).
- Envoyer les plaintes aux entreprises d'électricité et de gaz naturel, et éventuellement aux administrations et/ou régulateurs fédéraux ou régionaux compétents.
- Rechercher une **solution à l'amiable** entre les parties et, si nécessaire, rédiger une recommandation et l'envoyer à l'entreprise d'électricité et de gaz naturel.
- Vous agissez dans ce cadre selon les dispositions et dans les limites :
 - De la compétence du Service de Médiation ;
 - De l'organisation institutionnelle de la politique énergétique et économique ;
 - Des différentes réglementations européennes, fédérales et régionales ;
 - Des lois et règlements régissant la production, le transport, la distribution et la fourniture d'électricité et de gaz naturel ;
 - De la protection des consommateurs.
- **Formuler des recommandations** aux entreprises d'électricité et/ou de gaz naturel si un règlement à l'amiable ne peut être atteint.
- **Préparer des avis politiques.**
- **Coopérer** avec les autres collègues sur les missions du Service de Médiation et partager les connaissances.

3) COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

- Vous analysez les données de manière ciblée et évaluez les informations de manière critique.
- Vous résolvez les problèmes de manière autonome, recherchez des alternatives et mettez en œuvre la solution.
- Vous prenez des décisions sur la base d'informations (in)complètes et vous entreprenez des actions ciblées pour les mettre en œuvre.
- Vous créez et favorisez l'esprit de groupe en partageant vos opinions et vos idées.
- Vous entretenez des contacts constructifs dans le cadre de votre travail.
- Vous agissez avec intégrité, conformément aux attentes de l'organisation, vous respectez la confidentialité, vous honorez vos engagements et vous évitez toute forme de partialité.

- Vous planifiez et gérez activement votre propre développement en fonction de vos possibilités, de vos intérêts et de vos ambitions.
- Vous remettez en question vos propres performances de manière critique et vous recherchez en permanence de nouvelles perspectives, compétences et connaissances.
- Vous êtes engagé(e) et souhaitez obtenir des résultats.
- Vous assumez la responsabilité des tâches qui vous sont confiées.
- Vous développez en permanence une relation de confiance avec vos contacts internes et externes sur la base de votre expertise.

4) COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Vous vous exprimez couramment et correctement à l'oral comme à l'écrit.
- Vous avez une connaissance générale de l'organisation du marché du gaz naturel et de l'électricité, ou vous souhaitez l'acquérir et la développer sur le lieu de travail.
- Vous vous intéressez aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs sur le marché du gaz naturel et de l'électricité et vous souhaitez approfondir vos connaissances dans ce domaine.
- **Connaissances informatiques** : (connaissances suffisantes)
 - Utilisation du PC et gestion des fichiers
 - Internet, Microsoft Office (Word, Outlook, Excel...)
- **Connaissances linguistiques**
 - Français : langue maternelle - très bonne connaissance - oral et écrit.
 - La connaissance de l'allemand, du néerlandais et/ou de l'anglais est un atout.

CONDITIONS DE PARTICIPATION À LA SÉLECTION

DIPLÔME REQUIS :

PROFIL

Vous êtes titulaire d'un diplôme de bachelier (graduat) ou de master (licence) (de préférence dans une orientation sociale ou économique).

EXPÉRIENCE REQUISE À LA DATE DE CLÔTURE DES INSCRIPTIONS :

- Une expérience professionnelle pertinente de plusieurs années dans un environnement administratif, public ou privé peut constituer un atout, mais les débutants sont également les bienvenus.

SÉLECTION ET RECRUTEMENT :

- Le candidat sera engagé sur la base d'un **contrat de travail à durée indéterminée dans la fonction de correspondant médiation des plaintes (B1).**

INTÉRESSÉ?

Envoyez votre candidature avec lettre de motivation et CV (+ diplômes et certificats / attestations de formation complémentaire) par e-mail avant le 15/03/2024 au plus tard à :

[selections@mediateurenergie.be,](mailto:selections@mediateurenergie.be)

CONDITIONS DE TRAVAIL

- L'engagement prend cours dès que possible.
- Toute expérience professionnelle pertinente est prise en compte pour déterminer votre salaire (ancienneté).

SALAIRE

Correspondant		salaire actuel	
B1 Salaire minimum de départ par an (sans ancienneté)	salaire annuel brut	34.278,48	EUR
	salaire mensuel brut	2.856,54	EUR
Après 4 ans expérience valorisée ou en service	salaire annuel brut	36.479,53	EUR
	salaire mensuel brut	3.039,96	EUR
Après 8 ans expérience valorisée ou en service	salaire annuel brut	38.678,54	EUR
	salaire mensuel brut	3.223,21	EUR

Avantages :

- Transports en commun gratuits pour le trajet entre le domicile et le lieu de travail
- Le système de congé du service public administratif fédéral
- Assurance groupe (sans contribution propre ; la prime est entièrement à charge du service)
- Assurance hospitalisation
- Deuxième pilier (pension complémentaire)
- Carte avantages Benefits at Work - réductions de prix
- Chèques-repas de 8,00 EUR
- Le Service de Médiation de l'Énergie est facilement accessible par les transports publics et se trouve à proximité de la gare de Bruxelles-Nord.