

Offre d'emploi

**CONSEILLER(ÈRE)-CHARGÉ(E) DE
L'ACCOMPAGNEMENT**

Contrat de remplacement– Temps plein

Service Infor GazElec / Collectif Solidarité Contre l'Exclusion asbl



Infor **GazElec**
GasElek

L'énergie - un droit, un choix!
Energie - een recht, een keuze!

1 Contexte de la fonction

Depuis l'introduction de la libéralisation du marché du gaz et de l'électricité pour les ménages, en 2007, la Région de Bruxelles-Capitale (Bruxelles-Environnement) a prévu de compléter les mécanismes d'encadrement social du marché en soutenant la création d'un service d'information et de défense des consommateurs (www.inforgazelec.be) portant une attention particulière pour les consommateurs en situation de précarité.

En effet, comparer les contrats et les prix, comprendre ses factures de gaz et d'électricité, gérer ses relations contractuelles avec le fournisseur ou avec le gestionnaire de réseau, connaître et activer les mécanismes de protection sociale existants, connaître et faire valoir ses droits de consommateurs et leurs limites, etc : rien de tout cela ne va de soi pour les ménages. A fortiori pour des personnes en situation de précarité, dans un contexte où le marché, la réglementation et les acteurs impliqués se complexifient, évoluent rapidement... tandis que les fournisseurs n'offrent quasi plus d'accès à des guichets physiques et que les rapports avec leurs services clientèle sont de plus en plus digitalisés. Offrir aux consommateurs bruxellois un service d'information et d'accompagnement non-commercial, compétent, bienveillant et personnalisé est donc indispensable pour leur permettre d'accéder au gaz et à l'électricité dans les meilleures conditions.

L'organisation d'un Centre d'information à destination des consommateurs a été inscrite dans les ordonnances bruxelloises qui organisent le marché du gaz et de l'électricité. Depuis 2007, l'organisation de ce service a été confiée par Bruxelles Environnement, au travers d'appels à projets pluriannuels, au *Collectif Solidarité Contre l'Exclusion asbl*, une organisation qui associe des personnes, des associations et des acteurs syndicaux (dont la FGTB Bxl et la CSC Bxl) qui unissent leurs forces pour lutter contre l'exclusion (www.ensemble.be). Celui-ci a entre-autres pour objet social de promouvoir le droit à l'énergie et est membre de la Coordination Gaz Eau Electricité Bruxelles.

Forte de ces 17 années d'expérience dans l'exercice de cette mission, l'équipe d'Infor GazElec acquis une compétence unique et unanimement reconnue, tant par ses usagers que par les différents acteurs du secteur.

Les missions du Service Infor GazElec (IGE) se déclinent comme suit :

- Informer individuellement et collectivement sur l'accès à l'énergie dans le cadre de la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité,
- Accompagner physiquement les personnes qui le désirent dans leurs démarches administratives concernant l'accès à l'énergie dans le cadre de la libéralisation des marchés et plus particulièrement délivrer des conseils personnalisés sur le choix du meilleur fournisseur de gaz et/ou d'électricité selon la situation de la personne,
- Développer et entretenir un réseau de partenaires agissant dans le même domaine et établir des collaborations avec ceux-ci (et en particulier avec la Coordination Gaz Eau Electricité),
- Effectuer un recueil et une analyse de données à propos de l'accès à l'énergie dans le cadre de la libéralisation auprès du public fragilisé et des partenaires,
- Donner aux ménages bruxellois et au public du service d'information sur le gaz et électricité la possibilité d'accès à une information, un conseil et un accompagnement juridique en matière d'accès à l'énergie.
- Rapporter ces données et analyses aux autorités et personnes concernées.

Bruxelles Environnement et le Gouvernement de la Région bruxelloise fixent les moyens qu'ils octroient au service. Afin de mettre en œuvre ce projet et d'assurer ces missions, Infor GazElec dispose actuellement d'une équipe pluridisciplinaire :

- un(e) coordinateur(rice) de service,
- des conseillers(ères) chargés(es) de l'accompagnement,
- des conseillers(ères) - chargés(es) de recherche,
- des conseillers(ères) juridiques,
- un(e) assistant(e) chargé(e) d'accueil et de conseil,
- un(e) chargé(e) de communication.

L'ensemble de l'équipe travaille sous la responsabilité d de son.sa Coordinateur.trice et des personnes auxquelles le CSCE asbl délègue une autorité.

2 Votre mission et vos responsabilités

Au sein du service Infor GazElec, en tant que conseiller(ère) - chargé(e) de l'accompagnement, vous êtes affecté(e) au remplacement d'une personne actuellement en maladie de longue durée. Vous travaillez sous la supervision du coordinateur et en étroite collaboration avec l'ensemble des employé(e)s de l'association et du réseau.

- ⇒ Vous placez le travail de conseil et d'accompagnement dans une perspective transversale de lutte contre l'exclusion.
- ⇒ Vous veillez à la bonne intégration de ce travail au sein de l'ensemble des activités de l'association.
- ⇒ Vous entretenez des rapports de collaboration constructive et d'appui mutuel avec les autres membres du personnel de l'association.

Plus précisément, en tant que conseiller(ère) chargé(e) de l'accompagnement vous prenez en charge une partie de l'accompagnement individuel aux usagers.

Tâches prévues :

- ⇒ recevoir et accompagner les personnes qui s'adressent au service dans leurs démarches administratives concernant l'accès à l'énergie dans le cadre de la libéralisation des marchés
- ⇒ délivrer des conseils personnalisés sur le choix du meilleur fournisseur de gaz et/ou d'électricité selon la situation de la personne
- ⇒ aider les personnes qui s'adressent au service à régler les problèmes qu'elles rencontrent avec leur fournisseur et/ou le gestionnaire de réseau (problèmes de facturation, de paiement, de déménagement, relatifs aux mesures sociales,...)
- ⇒ informer individuellement et collectivement sur l'accès à l'énergie du public fragilisé dans le cadre de la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité
- ⇒ sensibiliser le public fragilisé à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies vertes

3 Compétences

Vous possédez les compétences techniques suivantes :

- La connaissance du secteur du Gaz et de l'Électricité est un sérieux atout .
- L'expérience dans le secteur social et/ou de l'accompagnement est un atout.
- L'expérience d'utilisation de simulateurs de prix pour le choix judicieux d'un fournisseur est un atout.
- Le fait d'être bilingue est un atout.

Vous possédez les compétences personnelles suivantes :

- Vous êtes sensible aux enjeux de société liés à la lutte contre l'exclusion et au projet d'Infor GazElec.
- Vous disposez d'un sens aigu de l'organisation, vous êtes méthodique et rigoureux(se) dans l'exécution des tâches et missions qui vous incombent.
- Vous avez l'esprit proactif et faites preuve d'initiative.
- Vous êtes orienté(e) usagers et veillez à offrir un service de qualité aux usagers qui s'adressent à vous.
- Vous êtes ouvert(e) aux changements, avez le sens de l'adaptation et faites preuve de flexibilité.
- Vous faites preuve de loyauté et d'intégrité.
- Vous avez l'esprit de collégialité et collaborez activement à la réalisation des objectifs du groupe.
- Vous êtes sociable en toute circonstance.
- Vous disposez d'excellentes aptitudes communicatives aussi bien orales qu'écrites.
- Vous êtes autonome et polyvalent(e).

4 Conditions de travail

Vous serez engagé(e) sous contrat de remplacement à temps plein, qui commencera en décembre 2024. Vous disposerez de deux semaines d'encadrement rapproché pour vous familiariser aux outils spécifiques du service et aux procédures en vigueur. Vous serez engagé(e) avec le grade de conseiller, selon les conditions de rémunération fixées par la Commission paritaire 329.02 (échelle 4.2.). Le temps de travail est de 38h/semaine, des prestations certains samedis pourront exceptionnellement être demandées.

5 Informations supplémentaires

Plus d'informations sur le contenu de la fonction peuvent être obtenues auprès de :

Quentin Marissal, conseiller juridique via l'adresse job.cca@asbl-csce.be

6 Conditions de participation

Diplôme requis

Vous possédez un diplôme de niveau de master universitaire ou un diplôme à orientation sociale de niveau supérieur de type court ou long.

Expérience professionnelle

Faire état de 2 années d'expérience dans un travail de conseil et d'accompagnement, de préférence dans le secteur de l'énergie.

Candidature

L'entrée en fonction est souhaitée en décembre 2024.

Pour déposer votre candidature, merci d'adresser un CV et une lettre de motivation à l'attention de Arnaud Lismond Secrétaire général du Collectif solidarité contre l'exclusion Asbl – Infor GazElec, soit par poste, à l'adresse : Chaussée de Haecht, 51 à 1030 Bruxelles, soit de préférence par mail à job.cca@asbl-csce.be pour le dimanche 17 novembre 2024 au plus tard.