

Offre d'emploi

CONSEILLER(ÈRE) JURIDIQUE

Contrat de remplacement – mi-temps

Service Infor GazElec / Collectif Solidarité Contre l'Exclusion asbl



Infor GazElec
Gas Elek

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 acquies 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 de 12 personnes :

- un(e) coordinateur(rice) de service,
- deux conseillers(ères) - chargés(es) de recherche (1,5 ETP),
- cinq conseillers(ères) chargés(es) de l'accompagnement,
- deux conseillers(ères) juridiques (1,5 ETP),
- un(e) assistant(e) chargé(e) d'accueil et de conseil,
- un(e) chargé(e) de communication (0,5 ETP).

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

2 Votre mission et vos responsabilités

En tant que conseiller(ère) – juridique mi-temps,

1. vous prendrez en charge, aux côtés de votre collègue Conseiller juridique, une partie de nos activités d'information, de conseil et de défense juridique des consommateurs de gaz et d'électricité.
2. vous apporterez un soutien juridique aux autres conseillers du service.
3. vous effectuerez également un travail de recherche juridique sur les matières liées à l'accès à l'énergie et à la protection du consommateur, en particulier sur la jurisprudence du secteur.

Plus précisément, vos tâches sont les suivantes :

- Recevoir les personnes qui s'adressent au service, analyser leur situation, les informer et les accompagner pour faire valoir leurs droits, notamment dans leurs démarches de plainte envers les fournisseurs d'énergie et/ou le gestionnaire de réseau,
- Rédiger pour les usagers les plaintes en matière d'énergie adressées au Médiateur fédéral ou au Service des litiges du régulateur de la Région Bruxelles-Capitale (Brugel),
- Effectuer un travail de recherche juridique sur les matières liées à l'accès à l'énergie et à la protection du consommateur, entre autres la recherche de la jurisprudence.

Et éventuellement,

- Initier des démarches de défense collective de consommateurs de gaz et d'électricité, mettre en place des collaborations avec des partenaires extérieurs,
- Aider des usagers cités devant le Juge de Paix à préparer leur défense, au besoin les accompagner (sous réserve de l'acceptation du juge) ou les aider à bénéficier de l'aide juridique.

3 Compétences

Vous possédez les compétences techniques suivantes :

- Vous avez une expérience de conseil juridique de défense du consommateur ou une expérience au barreau
- Vous avez une bonne capacité à vulgariser des textes juridiques (décision de cours et tribunaux, doctrine,)
- La connaissance du secteur du Gaz et de l'Électricité est un sérieux atout
- Le fait d'être bilingue (FR-NL) est un atout

Vous possédez les compétences personnelles suivantes :

- Vous êtes sensible aux enjeux de société liés à la lutte contre l'exclusion et à ce projet.
- L'expérience (professionnelle ou bénévole) du secteur associatif est un atout.
- 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) client et veillez à offrir un service de qualité aux clients internes et externes 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) en contrat de remplacement mi-temps.

Le temps de travail est de 19h/semaine. Le lieu de travail est situé en Région de Bruxelles-Capitale. Vous serez engagé(e) avec le grade de conseiller juridique, selon les conditions de rémunération fixées par la Commission paritaire 329.02 (échelle 5.).

5 Informations supplémentaires

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

Quentin Marissal, Conseiller juridique

02 209 21 90

job.cj@asbl-csce.be

L'entrée en fonction est souhaitée le plus tôt possible.

6 Conditions de participation

Diplôme requis

Vous possédez au moins un master en droit.

Expérience professionnelle

Faire état de 3 années d'expérience dans un travail de conseil et d'accompagnement de préférence dans une association de conseils juridiques ou au Barreau.

Candidature

Pour déposer votre candidature, merci d'adresser un CV et une lettre de motivation à l'attention de Arnaud Lismond-Mertes, Secrétaire Général du Collectif solidarité contre l'exclusion Asbl – Infor Gaz Elec, par mail à job.cj@asbl-csce.be pour le dimanche 17 novembre 2024 au plus tard.