



REJOIGNEZ L'AVENTURE ENERCOOP !



Enercoop est l'unique fournisseur coopératif d'électricité 100% renouvelable qui a fait le choix d'un modèle énergétique construit sur une double approche :

- une démarche de circuit-court avec un objectif de couvrir à 100% la consommation de ses clients par de l'énergie renouvelable achetée à des producteurs en contrats directs;
- des citoyens impliqués au niveau local grâce à un réseau de coopératives au plus près des enjeux énergétiques des territoires.

Enercoop est un réseau en pleine croissance constitué de 10 coopératives, permettant à 55 000 consommateurs et 29 000 sociétaires de s'engager pleinement dans la transition énergétique.

Enercoop se lance dans un programme ambitieux de développement : **passer de 55 000 clients actuellement à 150 000 en 2020.**

Dans le cadre de son plan stratégique, Enercoop s'est fixé des objectifs ambitieux, notamment au service de son développement commercial.

Pour accompagner ce fort développement, Enercoop recherche aujourd'hui un/une **Chargé.e de Recouvrement et Solidarité (H/F)**

CONTEXTE ET MISSION :

Au sein du Pôle Clients et rattaché.e directement à la branche Recouvrement et Solidarité, vous prenez en charge **des missions d'encaissement, de décaissement et de recouvrement amiable des contrats d'électricité auprès des clients particuliers et professionnels** pour l'ensemble des coopératives du réseau Enercoop.

En lien avec le service Comptable, vous réalisez également les lettrages de compte, ajustements comptables et autres opérations diverses.

Plus précisément, vos responsabilités seront les suivantes :

- Traiter les demandes entrantes des clients (mail, téléphone, courrier postal, etc.) ainsi que celles issues du Service Relation Client,
- Effectuer le suivi et la saisie des encaissements et des remboursements et traiter les rejets de règlement,
- Participer au déroulement des procédures de recouvrement,



- Contacter les clients en difficulté pour proposer des solutions de règlement et les orienter vers les aides financières ou subventions leur permettant d'assainir leur situation financière,
- Effectuer les demandes de résiliation ou de baisse de puissance concernant les contrats d'électricité restés en impayés,
- Se mettre en lien avec les services sociaux et veiller à l'accompagnement des clients en situation de précarité,
- Contribuer à la veille concernant les différents dispositifs d'aides financières susceptibles d'être mobilisés au bénéfice des clients en difficulté,
- Prendre en charge le suivi des sociétés clientes en difficulté et collecter les informations requises les concernant (redressement judiciaire, liquidation judiciaire),
- Au besoin, réaliser la déclaration des créances aux mandataires judiciaires ainsi qu'à la commission de surendettement,
- Se mettre en lien avec les différents services en cas de besoin concernant le dossier d'un client (facturation, Service relation client, informatique, comptabilité),
- Réaliser le reporting et la gestion des données des clients dans le système d'informations (modifications, historisations de toutes les actions dans la base de données, etc.),
- Contribuer aux différents projets transverses impactant le service (déploiement d'outils informatiques, organisation du service, plan d'actions, etc.).

PROFIL RECHERCHÉ :

- Connaissances en droit à la consommation et techniques de recouvrement (surendettement des particuliers, procédures collectives, etc.),
- Maîtrise des procédures d'exécution et délais de recouvrement : fonctionnement, acteurs, différentes formes de saisie, etc.,
- Connaissance des différentes aides sociales (FSL, FUL, aides diverses, etc.),
- Maîtrise de notions de comptabilité (lettrage, ajustements, opérations diverses, etc.) ainsi que de la lecture d'une balance âgée,
- Sensibilité à la notion de « risque client » en matière de crédit recouvrement,
- Adaptabilité, empathie, ouverture d'esprit et discrétion,
- Capacités d'écoute, de fermeté et de courtoisie,
- Capacités à gérer des situations conflictuelles,
- Rigueur et sens de l'organisation, esprit d'analyse et de synthèse,
- Maîtrise des outils informatiques (logiciels open source).
- La connaissance du secteur de l'énergie est un plus.

CARACTÉRISTIQUES DU POSTE :

- Type de contrat : CDI
- Prise de fonction : dès que possible
- Temps de travail : 37h30
- Rémunération : 2600€ brut/mois
- Lieu de travail : Enercoop, 16-18 Quai de la Loire 75019 Paris

Vous êtes intéressé.e ? Rejoignez l'équipe Enercoop !

Transmettez nous votre candidature (CV + lettre de motivation détaillée) en un seul fichier avec pour intitulé: CHARGERECOUVREMENT_NOM_PRENOM.PDF à l'adresse : recrutement@enercoop.org.

Retrouvez Enercoop sur le web www.enercoop.org et les réseaux sociaux Twitter, Facebook, et Linked In.

A bientôt chez Enercoop !



16/18 Quai de Loire – 75019 Paris
Tél. : 09 70 68 07 65
contact@enercoop.fr – enercoop.fr

Enercoop – SCIC SA à capital variable – RCS Paris 484 223 094 – Siège social : 16/18 Quai de la Loire – 75019 Paris