



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.

En cohérence avec son projet politique de réappropriation citoyenne de l'énergie au plus proche des territoires et de leurs habitants, Enercoop s'est développée en un réseau constitué de 10 coopératives, permettant à 78 000 consommateurs et 40 000 sociétaires de s'engager pleinement dans la transition énergétique.

En plus d'être un projet écologique, Enercoop cherche à garantir des relations humaines de qualité, cultiver les postures de coopération, l'autonomie, la responsabilité individuelle et collective.

Pour accompagner cette démarche le réseau de coopératives Enercoop recherche aujourd'hui au sein de son Pôle Client·es :

Un·e Qualiticien·ne (F/H)

CONTEXTE ET MISSION

Au sein du Pôle Client·es, le Service Relations Client·es assure le lien avec nos client·es pour l'ensemble des coopératives du réseau Enercoop. Il est actuellement composé de 28 Chargé·es de Clientèle, d'un Expert Métier, d'une Superviseuse et d'un Responsable SRC.

Rattaché directement au Responsable de la Relation Client·es et en concertation avec l'Expert Métier et la Superviseuse, vous êtes en charge du pilotage de la qualité délivrée en interne / externe sur l'ensemble des canaux du SRC (appels, courriels, courriers, réseaux sociaux).

En particulier :

- Vous contribuez à définir les **méthodes et indicateurs de qualité** à toutes les étapes du parcours clients ;
- Vous procédez aux **calibrages, audits opérationnels et enquêtes de satisfaction** et à leur restitution ;



- Vous participez à l'**amélioration continue de la qualité** en proposant des plans d'actions préventifs et correctifs, individuels / collectifs, par exemple en identifiant les besoins de formation ;
- Vous assurez la **diffusions des procédures, consignes, et des bonnes pratiques** de manière homogène et efficace ;
- Vous pilotez le déploiement des **dispositifs de certification ou de labellisation** de la Relation Client ;

Dans le cadre de vos missions, vous serez amené à travailler avec d'autres Pôles au sein de la coopérative et à travailler sur des projets transverses. Vous serez également amené à vous déplacer plusieurs fois par mois en provinces.

PROFIL RECHERCHÉ

Formation et expérience

- Formation supérieure avec une spécialisation en management de la Relation Client, de la qualité et/ou statistiques ou au moins une première expérience réussie (au moins 2 ans) en Relation Client omnicanal ou dans une fonction opérationnelle avec une connaissance avérée des procédures et des outils du métier de Fournisseur d'électricité ;

Savoir-faire :

- Maîtrise des fondamentaux du management de la Relation Client ;
- Maîtrise des fondamentaux de la gestion de projet ;

Savoir-être :

- Appétence pour la planification et le reporting ;
- Rigueur et capacités d'analyse ;
- Très bon sens de l'écoute et de la pédagogie ;
- Esprit d'équipe et leadership ;
- Forte sensibilité aux enjeux environnementaux et aux valeurs de l'ESS ;
- Intérêt pour les méthodes d'intelligence collective.

On vous propose

- Une équipe à taille humaine ;
- De participer à un projet de transition écologique qui a du sens ;
- Une vue imprenable sur le Canal de l'Ourcq ;
- Type de contrat : CDI
- Prise de fonction souhaitée : 1^{er} octobre 2019
- Temps de travail : 37h30
- Rémunération : de 2600 à 3200 € bruts/mois selon expérience et formation
- Lieu de travail : 16/18 Quai de Loire, 75019 Paris

Vous êtes intéressé-e ? Rejoignez l'équipe du réseau Enercoop !

Transmettez-nous votre candidature (CV + lettre de motivation détaillée) en un seul fichier avec pour intitulé : QualiSRC_NOM_PRENOM.PDF à l'adresse suivante : recrutement@enercoop.org avant le 15 septembre 2019.



16/18 Quai de Loire - 75019 Paris
enercoop.fr

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

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
enercoop.fr

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