

## **SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS**

**Le Médiateur pour les Pensions recherche un collaborateur (M/F/X) polyvalent pour des tâches de front-office, secrétariat, Knowledge Management et communication.**

### **Qui est le Médiateur pour les Pensions ?**

Le Collège des médiateurs composé d'un médiateur francophone et d'un médiateur néerlandophone, est assisté par des experts des pensions et par un collaborateur polyvalent (pouvant à terme devenir « office manager »).

Le Service de médiation pour les Pensions est un service fédéral qui traite gratuitement les plaintes des citoyens portant principalement sur les pensions légales des travailleurs salariés, des travailleurs indépendants et des fonctionnaires ainsi que celles portant sur la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Chaque plainte débouche sur une instruction impartiale, indépendante et objective. A chaque fois, l'Ombudsman tente par sa médiation de réconcilier le plaignant avec le ou les services de pension concernés.

Mais il fait bien plus. Ainsi, il rédige chaque année un Rapport annuel dans lequel il fait des suggestions et des recommandations en vue d'améliorer le fonctionnement des services de pension ou en vue de lever des discriminations dans la réglementation.

Plus d'informations sur le site : [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)

### **Vos tâches**

Vous êtes comme la carte de visite du Service de médiation pour les pensions ... Comme vous assumez le rôle de front office, de vous dépend la première impression du Service qui sera donnée au plaignant. Selon la nature de la plainte, vous orientez le plaignant, ou vous lui fournissez immédiatement une certaine aide ou encore vous ouvrez un dossier qui sera confié et traité par un collègue expert de la matière.

Un accueil souriant, professionnel, dynamique est le tout premier besoin de nos plaignants. Le plaignant doit se sentir accueilli et percevoir que son problème sera examiné avec toute la rigueur requise.

Vous fournissez tant au Collège des médiateurs qu'aux collaborateurs, l'aide et tout le support administratif possibles. Ainsi, entre autres, vous gérez l'agenda commun, veillez au bon déroulement des réunions, assurez le suivi du matériel nécessaire (commandes et stocks), gérez les aspects administratifs du Rapport annuel (contact avec l'imprimerie, envois, ...), ...

Vous suivez l'actualité en matière de pension et gérez le Knowledge Management.

Vous rédigez les communications destinées à la presse et assurez le suivi et la mise-à-jour du site web et des autres médias digitaux (Facebook, Twitter, LinkedIn,..) du Service de médiation pour

les pensions. Le concept de communication “2.0” n’a pas de secret pour vous. Via différentes publications dans ces médias sociaux, vous informez le citoyen de l’actualité du Service en évoquant par exemple les plaintes les plus marquantes ou utiles. Vous gérez également les autres actions de communication, comme les campagnes d’information auprès de nos différents stakeholders.

### **Votre profil**

Seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif et diplômés de l’enseignement secondaire ou supérieur ont accès à ce poste.

Vous vous exprimez couramment en français et en néerlandais.

Idéalement vous disposez des connaissances de base concernant la matière des pensions légales. A défaut, vous vous engagez à acquérir une telle connaissance moyennant le suivi de formations. À cette fin, vous êtes prêt à suivre des cours (les frais sont pris en charge par le service de médiation des pensions).

Vous êtes dynamique, innovant et pro-actif.

De plus, vous savez utiliser les outils MS office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Skype for business).

Vous êtes positif et serviable ... capable de travailler à la fois en équipe et de manière autonome.

Vous connaissez et utilisez les différents médias sociaux et rédigez aisément.

### **Notre proposition**

Un travail utile qui a du sens et offre de réels résultats.

Un environnement de travail agréable au sein d’une petite équipe motivée et solidaire.

Notre culture d’entreprise est dynamique et motivante, et permet une grande autonomie dans l’exécution des tâches.

Une prime de 89,91 euros par mois qui s’ajoute au traitement.

Un bureau individuel situé au 27ème étage du WTC III, situé juste à côté de Gare du Nord, et disposant d’une fantastique vue sur Bruxelles.

Assurer le front-office de 9 à 12 heures.

Un régime de télétravail à concurrence de trois jours maximum en principe (hors période de Covid) sachant que toutes les tâches prévues sont déjà actuellement réalisables et possibles via télétravail.  
Une prime de 20 euros y contribue.

De réelles possibilités de formation continue.

Différents avantages extralégaux : restaurant d'entreprise, fitness gratuit et journaux disponibles au bureau, intervention dans l'assurance hospitalisation et différentes primes (sport, culture, scolaires, ...).

Date de début : dès que possible !

### **Conditions de participation**

Seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif peuvent poser leur candidature.

Etre nommé au niveau B (avec échelle de traitement B1 ou B2, avec entrée en service avant ou après le 31 décembre 2013) ou au niveau C.

Les candidatures peuvent être introduites jusqu'au lundi 12 octobre 2020 inclus via mail: [plainte@mediateurpensions.be](mailto:plainte@mediateurpensions.be), avec le titre : candidature collaborateur front office.

Le mail de candidature est accompagné d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation.

### **Procédure de sélection**

Vous recevez un accusé de réception de votre candidature. Le Collège des médiateurs effectue une première sélection sur la base des candidatures introduites.

Les candidats retenus reçoivent un casus écrit à traiter. Ils sont ensuite invités pour un entretien (le cas échéant via Skype) d'une heure environ. Durant cet entretien, les différentes compétences des candidats sont examinées. Il est possible que le candidat soit invité à un second entretien.

Les candidats sont informés du résultat de la sélection.

Le Collège propose alors au Ministre le candidat dont le profil répond au mieux.

La date d'entrée en service est fixée de commun accord avec le candidat, mais le plus tôt possible.