

SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS

Le Médiateur pour les Pensions recherche dans le cadre d'un détachement pour une mission d'intérêt général, pour embauche immédiate un collaborateur/une collaboratrice francophone spécialiste de l'attribution et du calcul des pensions, avec une bonne connaissance de logiciels des services de pension.

A propos de nous

Le Service de médiation pour les Pensions examine en deuxième ligne les plaintes portant sur les pensions légales et sur le fonctionnement des services de pensions, il sert également d'intermédiaire et recherche la conciliation entre le citoyen et les services de pensions. Une fois par an, au moins, le Service de médiation établit un Rapport à propos de ses activités destiné notamment au Ministre des Pensions, aux autres Ministres compétents en matière de pensions ainsi qu'à la Chambre des Représentants. Le Collège des médiateurs conduit le service et veille à offrir une valeur ajoutée à ses interventions.

Objectifs de la fonction

Le collaborateur est responsable d'un ensemble de tâches à réaliser conformément aux directives et aux objectifs fixés par le Collège. Les tâches se résument principalement à :

- Traiter les dossiers qui lui sont confiés
- Veiller à l'application correcte et uniforme de la réglementation par les différents services de pensions afin de garantir au pensionné une pension conforme
- Conseiller le Collège et lui faire des propositions afin d'améliorer le bon fonctionnement des services de pensions et la bonne application des lois et règlements par ces mêmes services
- Contribuer à renforcer la notoriété et l'autorité morale du Service de médiation
- Participer à la rédaction du Rapport annuel du Service de médiation Pensions (dans lequel sont publiées les plaintes les plus marquantes, les suggestions d'amélioration adressées aux services de pensions et les recommandations à l'intention du législateur)
- Conduire des projets conformément aux règles et procédures en vigueur et contribuer au développement d'une culture empreinte d'efficacité et de professionnalisme

Autres tâches possibles

- Optimiser la gestion et le suivi des moyens budgétaires mis à disposition du Service de médiation en vue d'un fonctionnement optimal du service
- Assurer le suivi des questions liées au personnel, développer le management des connaissances, réaliser des projets de communication, établir des statistiques, assurer le suivi des projets informatiques,...

Exigences de la fonction

Le collaborateur médiation travaille de manière autonome et fait preuve de créativité. Ces deux qualités sont génératrices de plus-value, tant à l'égard du Service que du citoyen. Vous êtes fonctionnaire fédéral nommé, de niveau B ou de niveau A, spécialisé en matière d'attribution et de calcul ou de paiement des pensions, et vous avez une très bonne connaissance opérationnelle des logiciels des services de pensions. Le collaborateur appartient au rôle linguistique francophone. La connaissance du néerlandais est un vrai plus.

Compétences génériques

- Avoir un esprit analytique, être capable d'intégrer différentes données, afin d'aboutir à des solutions et des améliorations innovantes
- Avoir des qualités organisationnelles (pouvoir déterminer des objectifs et les atteindre en faisant preuve de proactivité)
- Savoir fixer des priorités, savoir prendre des décisions et les mettre en œuvre de manière autonome
- Avoir une grande aptitude à l'écoute et à l'empathie, même dans des situations complexes, être et rester assertif dans des situations émotionnelles et critiques, privilégier le dialogue et la communication (en interne comme en externe)
- Etre capable de donner avis et conseils, d'établir une relation de confiance, de négocier et d'infléchir une décision
- Etre flexible et autonome
- Savoir travailler en équipe

Compétences liées à la fonction

- Etre expert dans l'attribution, le calcul ou le paiement des pensions ou au moins avoir une très bonne connaissance de cette matière ainsi que des logiciels utiles
- Etre à l'aise à l'égard des normes de la fonction de médiation
- Etre à l'écoute du plaignant et être capable d'entreprendre des actions afin d'améliorer la qualité du service rendu
- Connaissance du traitement des plaintes, en ce compris ses aspects sociaux
- Intérêt pour le Service de médiation pour les Pensions et sa mission
- Etre capable d'indépendance, d'objectivité et de neutralité
- Savoir communiquer de manière positive à différents niveaux (la connaissance et la pratique de la communication non violente sont un plus)

- Capacité à rédiger des textes analytiques (notamment pour le Rapport annuel)
- Connaissance d'applications informatiques (notamment un ou plusieurs logiciels des services de pension) et éventuellement des médias sociaux
- Etre disposé à s'investir plus avant dans l'un ou l'autre projet (comptabilité, suivi du personnel, médias sociaux, ...)

Nous proposons

- La possibilité de développer une grande expertise en particulier dans tous les régimes de pensions légales belges
- La possibilité de suivre des formations et séminaires
- La possibilité de procéder à une profonde analyse de l'ensemble des réglementations en matière de pensions et de leur mise en pratique par les services de pensions
- La possibilité de contribuer au Rapport annuel, et à la formulation des recommandations et suggestions qui y sont faites
- Un travail au sein d'une petite équipe solidaire en bénéficiant d'une large autonomie dans la réalisation des tâches
- Un horaire souple, comportant des permanences régulières
- La possibilité de télétravailler à concurrence de 2 jours par semaine - Intervention financière de 20 euros par mois
- Un restaurant d'entreprise
- Une prime mensuelle variant de 89,91 euros bruts (niveau B) à 190,62 euros bruts (niveau A)
- Un bureau individuel confortable au 27^{ème} (et dernier) étage de la Tour WTC III, tout près de la Gare du Nord, avec une vue panoramique sur Bruxelles

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) ou au niveau A (classe A1, A2, NA1 ou NA2). Les candidatures doivent être introduites au plus tard au 29/05/2020 : plainte@mediateurpensions.be , avec le titre : Candidature Expert(e) pensions au Service de médiation pour les Pensions.

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 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.

Sur la base d'un avis motivé du Collège, le Ministre des Pensions désigne le candidat retenu.

La date d'entrée en service est fixée dans les meilleurs délais et de toute façon de commun accord avec le candidat.

Pour toute information : 02 274 19 90 www.mediateurpensions.be