

SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS

Le Médiateur pour les Pensions recherche un collaborateur francophone spécialiste des pensions du secteur public (h/f) pour embauche immédiate.

À 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 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.

Objectif de la fonction

Le collaborateur médiation 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
- Participer à la rédaction du Rapport annuel du Service de médiation Pensions (dans lequel sont publiés les plaintes les plus marquantes, les suggestions d'amélioration adressées aux services de pensions et les recommandations à l'intention du législateur)
- 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
- Offrir son soutien pour tracer les objectifs du Service de médiation de manière à permettre au Collège de définir la stratégie à appliquer
- Contribuer à renforcer la notoriété et l'autorité morale du Service de médiation
- Prendre les initiatives nécessaires à l'égard du Collège afin d'améliorer le fonctionnement et l'organisation du Service de médiation
- 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 (pour un collaborateur niveau A ou B)

- 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 des pensions du secteur public ou vous avez déjà une très bonne connaissance opérationnelle de la législation des pensions du secteur public *et* des logiciels propres à ce secteur 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
- Travailler en ayant en vue les résultats
- 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)
- Être capable de donner avis et conseils, d'établir une relation de confiance, de négocier et d'infléchir une décision
- Être ouvert au changement
- Être flexible
- Savoir travailler en équipe

Compétences liées à la fonction

- Être expert en pensions du secteur public ou au moins avoir une très bonne connaissance de cette matière ainsi que des logiciels propres à ce secteur et à court terme avoir une bonne connaissance des pensions des autres secteurs et de la sécurité sociale
- A l'aise à l'égard des normes de la fonction de médiation
- Être 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
- Disposition/aptitude à la médiation
- Aptitude à anticiper les défis à venir
- Intérêt pour le Service de médiation pour les Pensions
- Être capable d'indépendance, d'objectivité et de neutralité
- Savoir communiquer de manière positive à différents niveaux (la connaissance de la communication non violente est un plus)
- Capacité à rédiger des textes analytiques (notamment pour le Rapport annuel)
- Connaissance d'applications informatiques et éventuellement des médias sociaux
- Être disposé à s'investir plus avant dans l'un ou l'autre projet (comptabilité, suivi du personnel, ...)

Nous proposons :

- Sur la base d'un avis motivé du Collège, le Ministre des Pensions vous désigne.
- La possibilité de développer une grande expertise
- 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 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 84,31 euros bruts (niveau B) à 179,61 euros bruts (niveau A)
- Un bureau individuel au 27^{ème} 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 dans les 10 jours de la publication de cet appel au Moniteur belge via mail: plainte@mediateurpensions.be, avec le titre : candidature collaborateur secteur public.

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 sont alors invités pour un entretien. Durant cet entretien, les différentes compétences des candidats sont examinées, le cas échéant au départ d'un casus. Il est possible que le candidat soit invité à un second entretien.

Les candidats sont informés du résultat de la sélection.

La date d'entrée en service est fixée de commun accord avec le candidat et de préférence le plus rapidement possible.