

Offre d'emploi Employé d'accueil et de gestion des plaintes (m/f/x)

Le Médiateur fédéral recherche un **employé d'accueil et de gestion des plaintes francophone (m/f/x)** (bachelier) pour une **entrée en fonction entre le 1^{er} et le 12 juillet 2021**.

Qui sommes-nous ?

Le Médiateur fédéral vient en aide aux citoyens et veille au respect de leurs droits ! Comment ? En examinant leurs plaintes vis-à-vis des administrations fédérales, en menant des enquêtes sur ces administrations et en faisant des recommandations pour améliorer leur fonctionnement.

Plus d'infos sur www.mediateurfederal.be

Contenu de la fonction

Tu as envie d'évoluer au sein d'une petite équipe dynamique qui vient en aide aux citoyens ? Alors tu es la personne que l'on recherche ! Concrètement, que devras-tu faire ?

- Assurer l'accueil des citoyens, que ce soit au téléphone ou lorsqu'ils se présentent en nos bureaux
- Orienter les plaignants vers le service qui pourra le mieux les aider, oralement ou par écrit
- Assurer le suivi des dossiers (plaintes) qui te sont attribués, aussi bien au niveau administratif qu'au niveau du contenu

Niveau

Tu es diplômé de l'enseignement supérieur de type court, ou tu le seras prochainement (**avant le 1^{er} juillet 2021**).

Tu as une expérience ou une affinité avec le secteur social ou dans les sciences humaines ou sciences du droit.

Qu'attend-t-on de toi ?

- Tu t'exprimes parfaitement en français et tu as une très bonne connaissance du néerlandais qui te permet de fonctionner activement dans un environnement bilingue, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Une connaissance de l'anglais et/ou de l'allemand est un atout
- Tu travailles aussi bien de manière autonome qu'en équipe
- Tu es polyvalent et la gestion de tâches variées ne te fait pas peur
- Tu as une bonne connaissance du matériel informatique courant
- Tu as une connaissance de la structure de l'état belge dans les grandes lignes
- Tu es capable de rechercher des informations en rapport avec les demandes des plaignants
- Tu es empathique, accessible et orienté citoyen et tu adhères aux valeurs du Médiateur fédéral

le Médiateur fédéral

Offre

Tu travailles dans les bureaux du Parlement fédéral situés au centre de Bruxelles, à proximité de la gare de Bruxelles-Central et des stations de métro Parc, Arts-Loi et Madou.

- Salaire de départ minimum, déterminé sur la base du diplôme, de 3.450,81 EUR (salaire mensuel brut, à l'indice actuel, allocations réglementaires non comprises)
- Un contrat à durée déterminée de 6 mois (avec possibilité de passage en CDI)
- Une entrée en fonction entre le 1^{er} et le 12 juillet 2021
- Des possibilités de télétravail (un pc portable est fourni)
- Une assurance hospitalisation gratuite
- Une indemnité de déplacement ou un abonnement gratuit pour les déplacements domicile-lieu de travail en transport public
- Une allocation de scolarité

Postuler

Les candidatures doivent nous parvenir au plus tard le 16 mai 2021.

Envoie-nous [le formulaire de recrutement complété](#) et une copie de ton diplôme ou une attestation indiquant que tu es en dernière année,

- par e-mail à recrutements@mediateurfederal.be
- ou par courrier : Médiateur fédéral, rue de Louvain 48, bte 6 à 1000 Bruxelles.

Contacts

- Cathy Vanderwildt, 0484 40 82 66 - cathy.vanderwildt@mediateurfederal.be
- Laurent Finet, administrateur, 02 289 27 08 - laurent.finet@mediateurfederal.be

Pour plus d'infos générales sur la fonction:

- Sofie Linthoudt, auditeur, 02 289 27 37 – sofie.linthoudt@mediateurfederal.be

Procédure de sélection

1. Screening des conditions de participation

Tu seras admis à la procédure de sélection uniquement si ton formulaire est complet.

2. Interview et épreuve écrite en présentiel

Le nombre de candidats invités à l'interview sera déterminé en fonction du caractère qualitatif des candidatures introduites.

Nous évaluerons essentiellement tes compétences, ta motivation, tes intérêts et tes affinités pour la fonction.

L'interview se déroulera dans le respect strict des mesures sanitaires actuelles.