

## 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<sup>er</sup> 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](http://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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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](mailto: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](mailto:cathy.vanderwildt@mediateurfederal.be)
- Laurent Finet, administrateur, 02 289 27 08 - [laurent.finet@mediateurfederal.be](mailto:laurent.finet@mediateurfederal.be)

Pour plus d'infos générales sur la fonction:

- Sofie Linthoudt, auditeur, 02 289 27 37 – [sofie.linthoudt@mediateurfederal.be](mailto: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.**