

**Publié le : 2022-05-18**

**Numac : 2022041188**

## SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS

Le Médiateur pour les Pensions recherche dans le cadre d'un détachement pour une mission d'intérêt général un collaborateur (M/F/X) francophone spécialiste de l'attribution et du calcul des pensions, avec une bonne connaissance des 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

Vous êtes 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 vous 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

Exigences de la fonction

Vous travaillez de manière autonome et faites 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, avec de bonnes notions en matière de pensions légales tous secteurs : salariés, indépendants et fonctionnaires). Vous êtes disposé à suivre des formations en matière d'attribution et de calcul ou de paiement des pensions ainsi que des logiciels des services de pensions. Vous appartenez au rôle linguistique francophone avec une

connaissance passive du néerlandais.

Compétences génériques

- Envie d'apprendre et de se former
- 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 oeuvre 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

- Avoir une bonne connaissance et un intérêt pour la matière des pensions légales (ainsi que les logiciels utiles)
- Etre à l'aise à l'égard des normes de la fonction de médiation, de la Charte de l'assuré social et des principes de bonne administration au sens large
- 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 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 autant qu'en matière de fonctionnement des services de pension et des administrations en général
- 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
- Un régime de télétravail à concurrence de trois jours par semaine en principe sachant que toutes les tâches prévues sont réalisables et possibles via télétravail. Une prime de 20 euros comme intervention dans les coûts de connexion et de communication (au moins un jour de télétravail au cours d'un mois + 30 euros comme intervention dans les frais de bureau (au moins 4 jours de télétravail au cours d'un mois) y contribue
- Une prime mensuelle variant de 97,31 euros bruts (niveau B) à 206,33 euros bruts (niveau A)
- Un bureau individuel confortable au 27ème (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 le lundi 6 juin 2022 via mail : [plainte@mediateurpensions.be](mailto: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 seront invités pour un entretien d'une heure environ. 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.

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 au plus tôt. De commun accord avec le candidat, la date d'entrée en service peut être fixée à une date ultérieure.

Pour toute information : 02 274 19 90, [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)

[debut](#)

**Publié le : 2022-05-18**  
**Numac : 2022041188**