

## **Service du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne**

### **Recrutement d'un attaché (m/f/x) et constitution d'une réserve de recrutement**

#### **CONTEXTE DE LA FONCTION**

Le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne a été institué par l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne, approuvé par décret de la Communauté française du 17 mars 2011 et par décret de la Région wallonne du 31 mars 2011.

Le Médiateur est compétent pour :

- recevoir les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des autorités administratives de la Région wallonne visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat ainsi que des services administratifs de la Communauté française ;
- concilier les points de vue du réclamant et des autorités ou services concernés ;
- faire toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative ou du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable ;
- recommander à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant ;
- suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires.

Chaque année, il présente aux deux Parlements, un rapport d'activités contenant les recommandations relatives aux mesures à prendre qu'il juge utiles.

L'institution compte une vingtaine de collaborateurs, sous la direction du Médiateur. Le cadre organique est composé de collaborateurs nommés à titre définitif. L'institution compte également un certain nombre de collaborateurs contractuels.

Le siège principal du Service est situé à 5000 Namur, Rue L. Namèche, 54. Un second siège est situé à 1050 Bruxelles, Avenue J. Chapelié, 35.

#### **CONTENU DE LA FONCTION**

Au sein du Service du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne, vos tâches principales seront les suivantes :

##### Tâches récurrentes

Sous la direction du Médiateur, vous assurez le suivi de l'instruction des réclamations introduites par les citoyens, à bonne fin jusqu'à la clôture du dossier :

- Vous examinez la recevabilité de la réclamation
- Vous vous informez et vous enquêtez auprès de l'instance administrative concernée

- Vous informez le réclamant du suivi et de la clôture de son dossier
- Vous tentez de concilier les points de vue et de dégager une solution au litige
- Vous procédez à l'implémentation des actions dans le logiciel de traitement des réclamations
- Vous gérez tous les contacts (écrits, informatiques, téléphoniques...) relatifs aux dossiers

#### Tâches ponctuelles

- Vous menez des enquêtes systémiques
- Vous proposez des recommandations issues de l'instruction des dossiers
- Vous rédigez des commentaires relatifs aux matières régionales et aux matières communautaires pour le rapport annuel
- Vous rédigez des articles
- Vous accueillez des réclamants sur rendez-vous ou lors des permanences dans les points de contacts
- Vous prenez part aux activités dans le cadre de la gestion de la qualité (certification ISO).

<b>COMPÉTENCES</b>
--------------------

En tant qu'attaché, vous disposez plus précisément des compétences suivantes :

#### Compétences comportementales

- Vous analysez de manière ciblée les données et jugez d'un œil critique l'information.
- Vous traitez et résolvez les problèmes de manière autonome, cherchez des alternatives et mettez en œuvre les solutions.
- Vous êtes orienté/e résultats et assumez la responsabilité de la qualité et de la précision des actions entreprises.
- Vous accompagnez les clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective et entretenez des contacts constructifs.
- Vous privilégiez le dialogue et développez avec vos interlocuteurs une relation de confiance basée sur votre expertise.
- Vous reconnaissez les qualités de vos collègues.
- Vous planifiez et gérez de manière active votre propre développement en fonction de vos intérêts et ambitions. Vous gardez un regard critique sur votre propre fonctionnement et êtes toujours ouvert à de nouvelles approches, compétences et connaissances.
- Vous faites preuve d'une grande disponibilité et pouvez travailler dans le stress et l'urgence.
- Vous définissez des objectifs de manière proactive, étayez des plans d'action de manière minutieuse et y impliquez les bonnes ressources.

#### Compétences techniques

- Vous avez une bonne connaissance de la médiation institutionnelle, des institutions et de l'organisation des services publics.
- Vous montrez une connaissance du droit public, du droit administratif et de la gestion publique.

- Vous êtes capable de lire et d'interpréter des textes législatifs et règlementaires et des documents administratifs.
- Vous disposez de bonnes capacités rédactionnelles et avez une orthographe, une grammaire et une syntaxe irréprochables.
- Vous disposez de compétences en développement de projets.

## **OFFRE**

### Carrière

Vous serez recruté/e (emploi statutaire) en qualité d'attaché dans le cadre d'une carrière plane jusqu'au grade de premier conseiller. La nomination en tant qu'agent est subordonnée à la réussite d'un stage qui s'étend sur une période de douze mois minimum et dix-huit mois maximum. Une grande disponibilité et une bonne motivation sont importantes.

### Rémunérations et avantages

Le traitement annuel brut de départ pour la fonction d'attaché s'élève à 28.354,52 € à l'indice 138,01 du 1er janvier 1990 (sans valorisation d'ancienneté). Le traitement annuel brut en fin de carrière plane s'élève à 66.085,97 € à l'indice 138,01 du 1er janvier 1990.

Vous bénéficiez en outre d'indemnités de déplacement, de titres-repas, d'avantages sociaux divers et d'un environnement informatique moderne.

## **CONDITIONS DE PARTICIPATION**

### Diplôme requis à la date limite d'inscription

Vous êtes titulaire d'un diplôme de base du 2ème cycle (p.e. licence/master) reconnu et délivré par les universités belges et les établissements d'enseignement supérieur de type long, après au moins 4 ans d'études, ou par un jury de l'Etat ou de l'une des Communautés, dans une des branches suivantes : droit, sciences économiques, sciences politiques, sciences administratives, gestion, sciences sociales. Dans le cas d'un diplôme étranger, il est nécessaire de fournir une équivalence de diplôme délivrée par les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

### Expérience souhaitée à la date limite d'inscription

Une expérience professionnelle appropriée de minimum 1 an dans un domaine similaire constitue un atout.

### Situation administrative

- Jouir des droits civils et politiques
- Etre d'une conduite répondant aux exigences de la fonction et attestée par un extrait de casier judiciaire délivré au maximum 1 mois avant le dépôt de la candidature

## **PROCEDURE DE SELECTION**

Inscription aux épreuves

#### Date de l'examen

Les candidats seront informés personnellement de la date des épreuves de l'examen.

#### Programme des épreuves et modalités de sélection

Les examens de recrutement comportent une première épreuve écrite qui vise à vérifier (1°) la maîtrise de la langue française, (2°) la culture générale et (3°) la connaissance des institutions publiques et à mesurer (4°) les connaissances et capacités du candidat par rapport à l'emploi.

Sont lauréats de la première épreuve les candidats qui obtiennent au minimum 60 % des points totaux. Toute cote inférieure à 50 % dans une des quatre parties de la première épreuve conduit néanmoins à l'échec du candidat.

Les lauréats de la première épreuve passent un examen oral devant le jury afin d'évaluer leur personnalité, leur maturité et leur motivation.

Sont lauréats les candidats qui obtiennent 60 % des points à l'examen oral. Les épreuves peuvent être informatisées et faire appel à l'utilisation de supports multimédias.

Un procès-verbal est établi après chaque épreuve. Le jury présente au Bureau du Parlement la liste des lauréats, classés en fonction des résultats totalisés aux deux épreuves. Le Bureau procède au recrutement. Il prend une décision motivée. Il peut entendre l'ensemble des lauréats.

#### Réserve de recrutement

Les lauréats qui ont réussi l'ensemble des épreuves seront versés dans une réserve de recrutement et seront classés en fonction du total des points obtenus. Les lauréats peuvent être appelés en service en fonction de leur classement dans la réserve. Ils n'ont la possibilité de refuser qu'une seule fois un emploi du cadre statutaire proposé.

### **POSTULER**

Votre candidature sera envoyée par pli postal ou déposée à l'adresse reprise ci-dessous. Elle devra impérativement répondre aux conditions énoncées dans le présent appel. Les candidatures ne répondant pas à chacune de ces conditions ne seront pas prises en considération.

#### Candidature

Votre candidature doit être accompagnée :

- d'une lettre de motivation ;
- d'un curriculum vitae ;
- d'une copie du diplôme et/ou du certificat requis ;
- d'un extrait de casier judiciaire délivré au maximum 1 mois avant le dépôt de la candidature.

#### Adresse

Service du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles  
Procédure de recrutement

Rue L. Namèche, 54, 5000 Namur

Date limite : Le lundi 12 juillet 2021 au plus tard, le cachet de la Poste faisant foi

Tous renseignements complémentaires au 081.32.19.11