

Rejoins l'équipe d'Ombuds Bruxelles !

L'employeur : Ombuds Bruxelles

Ombuds Bruxelles veille au respect des droits fondamentaux des citoyens, à la bonne administration et à l'intégrité au sein des administrations bruxelloises.

Ombuds Bruxelles traite les plaintes des citoyens à l'égard des administrations régionales et communales à Bruxelles.

Nos valeurs ? Neutralité, impartialité, rigueur, créativité, bienveillance.

Plus d'infos www.ombuds.brussels

Tu veux faire partie du pôle Plaintes d'Ombuds Bruxelles ?
Tu souhaites résoudre les plaintes des citoyens et des citoyennes et participer aux enquêtes pour améliorer le fonctionnement des services publics bruxellois ?

Alors viens compléter cette chouette équipe et deviens notre prochain·e collaborateur·trice plaintes et enquêtes !



Quelles seront tes missions ?

- Recevoir et analyser les plaintes des citoyens
- Entreprendre les démarches nécessaires afin d'y apporter une réponse orientée citoyen
- Contribuer aux enquêtes sur le fonctionnement des services publics bruxellois
- Proposer des recommandations afin d'améliorer le fonctionnement des services publics bruxellois
- Participer à la rédaction des rapports d'Ombuds Bruxelles
- Assurer des permanences et représenter Ombuds Bruxelles auprès de nos partenaires

Ton profil

- ✓ Tu détiens un master (diplôme universitaire ou enseignement supérieur de type long) ou diplôme équivalent
- ✓ Tu as une expérience professionnelle de 2 ans dans un domaine utile pour la fonction, comme la gestion des plaintes, le contentieux administratif ou la défense des droits humains
- ✓ *Atouts* : maîtrise des techniques de négociation et de résolution amiable des conflits, expérience en audits et enquêtes, connaissance d'un ou plusieurs domaines suivants : fiscalité, urbanisme, environnement, économie, emploi, mobilité.

Tes points forts

- ✓ Fortes capacités d'analyse et de synthèse
- ✓ Flexibilité et gestion du stress
- ✓ Excellentes compétences rédactionnelles et communication orale
- ✓ Autonomie et esprit d'équipe
- ✓ Orientation citoyenne, empathie et discrétion
- ✓ Capacité à nouer des contacts constructifs, tant à l'interne qu'à l'externe, et bonne gestion des situations conflictuelles
- ✓ Maîtrise courante du français (C2) et bonne connaissance du néerlandais (minimum B1)

Tes autres compétences

- Bonne connaissance de l'organisation et du fonctionnement des services publics bruxellois
- Bonne connaissance du paysage institutionnel belge
- Maîtrise des applications bureautiques courantes (Office 365)
- Bonne perception de la fonction d'ombudsman
- Capacité à t'approprier rapidement de nouvelles matières et à traiter des informations juridiques

Ce que nous t'offrons

- Un salaire attractif déterminé sur la base du diplôme et de l'expérience professionnelle utile, échelle A1 – barème à deux ans d'ancienneté : 5.538,47 € (salaire mensuel brut adapté à l'indice actuel)
- Un contrat à durée indéterminée
- 30 jours de congé/an + fermeture du service entre Noël et Nouvel An
- Un job à temps plein (38h/sem) au sein d'une institution jeune et dynamique
- Des bureaux situés en plein centre de Bruxelles, à proximité de la gare centrale et donc facilement accessibles en transports en commun (tram, métro, bus, train)
- La possibilité de télétravailler, après une période d'intégration
- Une assurance hospitalisation gratuite
- Un abonnement gratuit pour les déplacements domicile-lieu de travail en transport public ou indemnité vélo
- Le remboursement des déplacements professionnels
- Une allocation de scolarité
- Des chèques-repas de 8€
- Une entrée en fonction immédiate

Envie de nous rejoindre ?

Envoie-nous au plus tard **le 27 octobre 2024** :

- Le formulaire de candidature complété
- Ton CV
- Une copie de ton diplôme

- par **mail** à hr@ombuds.brussels
- ou par **courrier** : Ombuds Bruxelles – à l'attention de Cathy Vanderwildt, responsable RH – Place de la Vieille Halle aux Blés, 1 à 1000 Bruxelles

Attention, seules les candidatures complètes (3 documents) seront prises en considération.

Procédure de sélection

1. Screening des conditions de participation

Tu seras admis à la procédure de sélection uniquement si tu possèdes le diplôme requis et l'expérience professionnelle utile demandée. L'expérience professionnelle sera examinée exclusivement sur la base du CV reçu à la date limite d'inscription. Par conséquent, veille à décrire aussi complètement que possible ton expérience, par fonction exercée, en indiquant les dates de début et de fin ainsi que tes tâches et responsabilités. Démontre également tes connaissances du néerlandais par des attestations ou par une description détaillée des formations suivies ou d'autres expériences.

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

2. Test écrit

Une épreuve écrite vérifiera tes capacités d'analyse et de synthèse et tes compétences rédactionnelles, à partir d'un cas pratique.

3. Interview

Au cours de l'interview, tes compétences comportementales et techniques seront évaluées, de même que ta motivation, tes intérêts et tes affinités pour la fonction.

Égalité des chances et diversité

Notre politique du personnel est basée sur la diversité et l'égalité des chances. Nous sélectionnons les candidats sur base de leurs qualités, indépendamment de leurs caractéristiques personnelles (âge, genre, orientation sexuelle, origine, convictions, handicap, nationalité, etc.)

Les candidats souffrant d'un handicap, de difficultés d'apprentissage ou d'une maladie peuvent demander une adaptation raisonnable de la procédure de sélection.

Des questions ?

Contacte **Cathy Vanderwildt** (0490 67 45 78 / hr@ombuds.brussels)

Tes futures collègues



Nadia

« À Ombuds Bruxelles j'ai beaucoup d'autonomie dans mon travail. L'institution encourage les échanges entre collègues et le partage de compétences. Chacun se sent valorisé et s'investit pleinement pour faire évoluer l'institution. »



Louise

« J'aime beaucoup travailler pour Ombuds Bruxelles. L'équipe est bienveillante et super motivée ! C'est un employeur vraiment « humain » qui me permet de concilier ma vie professionnelle et ma vie privée. »