

REQ878 – Chargé des plaintes et audits (M/F/X)

REGLEMENT DE SELECTION

Table des matières

1.	<i>Profil</i>	2
A.	Diplôme requis à la date limite d'inscription	2
B.	Expérience requise à la date limite d'inscription	3
C.	Compétences et aptitudes évaluées au cours de la procédure	3
1.	Compétences génériques	3
2.	Compétences techniques	4
D.	Atouts	4
2.	<i>Comment postuler ?</i>	4
3.	<i>Procédure de sélection</i>	4
A.	Etapas de la procédure	4
1.	Screening du diplôme et des différents documents demandés	4
2.	Screening de l'expérience.....	5
3.	Evaluation des compétences et/ou aptitudes	5
B.	Conditions d'affectation	7
C.	Classement et durée de validité de la liste de lauréats	8
Si vous êtes lauréat ?.....		8
Combien de temps cette liste reste-t-elle valable ?.....		8
Si vous n'êtes pas lauréat ?		8
4.	<i>En savoir plus</i>	8
	Personne de contact chez talent.brussels (information sur la procédure de sélection)	8
	Personne de contact chez l'employeur (information sur le poste à pourvoir)	9
5.	<i>Informations complémentaires</i>	9
Aménagements raisonnables		9
Compte rendu		9
Représentation syndicale		9
Pas satisfait de la procédure ?.....		9
Annexe		11
	Extrait de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 21 mars 2018 portant le statut administratif et pécuniaire des agents des services publics régionaux de Bruxelles.	11

REQ878 – Chargé des plaintes et audits (M/F/X)

Règlement de sélection

1. Profil

A. Diplôme requis à la date limite d'inscription

- **Diplôme requis AVEC expérience :**

Vous êtes en possession d'un diplôme de niveau A :

Niveau A :

Diplôme de l'enseignement supérieur de 2ème cycle (p.ex. licence, master, ingénieur, master de spécialisation) délivré par une haute école ou une université belge, valorisable pour au moins 60 crédits.

La liste complète de tous les types* de diplômes acceptés dans le cadre de cette sélection figure en annexe du présent règlement.

Quelles sont les autres possibilités de participation en matière de diplôme ?

- Vous pouvez également participer si vous possédez un diplôme obtenu auparavant, assimilé à l'un des diplômes précités.
- **Vous avez obtenu votre diplôme dans un pays autre que la Belgique :** Si vous avez obtenu votre diplôme dans un autre pays que la Belgique, vous devez disposer d'une équivalence de grade spécifique officielle de votre diplôme, obtenue auprès de l'un des Ministères des Communautés en Belgique, pour être admis dans la procédure de sélection. Cette équivalence de diplôme doit, par conséquent, **reprenre votre grade académique et l'orientation de vos études ou le domaine de celles-ci**, comme exigé au point 1.A de ce règlement de sélection. **Vous devez être en possession de cette équivalence de diplôme et nous en fournir la copie au plus tard à la date limite d'inscription.**

Si vous ne disposez pas encore de votre équivalence de diplôme, vous pouvez vous adresser :

- au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles: [service équivalence](#),
- au Ministère de la Communauté flamande : [NARIC-Vlaanderen](#),
- **Vous avez obtenu votre diplôme dans une langue autre que le français :**
Si vous posez votre candidature dans une langue autre que celle de votre diplôme, vous ne pourrez être admis à la sélection que si vous disposez du certificat linguistique article 7 correspondant à votre diplôme. **Vous devez disposer de cette attestation officielle et nous en fournir la copie au plus tard pour la date limite d'inscription à la procédure de sélection.**

Si vous ne disposez pas encore de cette attestation linguistique, vous pouvez entreprendre les démarches pour l'obtenir auprès de [Travaillerpour.be](#).

- **Attention**, la procédure pour l'obtention du certificat linguistique adéquat ainsi que la procédure pour obtenir l'équivalence de votre diplôme peuvent être relativement longues. Nous ne pouvons pas vous garantir que vous obtiendrez votre certificat

linguistique ou votre équivalence de diplôme dans les délais impartis pour cette procédure de sélection. Cependant, nous vous encourageons vivement à entreprendre les démarches nécessaires afin de pouvoir participer aux procédures de sélection organisées par talent.brussels.

Vous n'êtes pas certain que votre diplôme vous donne accès à la sélection ou vous ne savez pas si vous disposez du certificat linguistique adéquat ?

Informez-vous auprès de la personne de contact de talent.brussels avant la date limite d'inscription (voir la section « En savoir plus » du présent règlement).

B. Expérience requise à la date limite d'inscription

Vous disposez d'une expérience professionnelle pertinente dans une fonction administrative de minimum 1 année durant laquelle vous avez obligatoirement accompli la tâche suivante :

- Traitement de plaintes des clients

Et au moins 2 des 4 tâches suivantes :

1. Réalisation de rapports d'audit
2. Analyse de la demande du client
3. Information ou orientation efficace du client
4. Analyse et traitement de plaintes au regard du droit applicable.

C. Compétences et aptitudes évaluées au cours de la procédure

Les compétences ci-dessous ainsi que la motivation pour la fonction sont importantes pour le poste et feront donc l'objet d'un ou plusieurs tests au cours de la procédure de sélection (sauf mention particulière).

1. Compétences génériques

- Vous agissez de manière intègre conformément aux attentes de l'organisation et respectez la confidentialité et les engagements et évitez toute forme de partialité
- Vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs.
- Vous traitez et résolvez les problèmes de manière autonome, et cherchez des alternatives
- Vous vous exprimez oralement, de manière claire et compréhensible et rapportez les données de manière correcte.
- Vous analysez de manière ciblée les données et jugez d'un œil critique l'information

2. Compétences techniques

- Vous êtes capable d'analyser et de traiter une plainte d'un chercheur d'emploi en y apportant une réponse adaptée, correcte et précise, tant sur le fond que sur la forme et en respectant le cadre légal en vigueur.

Une bonne motivation est aussi importante pour la fonction.

Attention ! la motivation est considérée comme particulièrement importante pour la fonction. Elle a donc une valeur plus importante dans le score final (x2)

D. Atouts

- Etant donné que vous évoluez dans un environnement bilingue, la connaissance du néerlandais est un atout pour l'exercice de cette fonction
- La connaissance d'Actiris et des services offerts constitue un atout
- Des connaissances du réseau de partenaires de l'insertion socio-professionnelle
- La connaissance des droits et obligations en matière de réglementation chômage
- La connaissance de techniques d'entretiens semi-directifs
- La maîtrise de la suite bureautique MS-OFFICE (Outlook, Teams, Word, Powerpoint, Excel)

2. Comment postuler ?

Vous pouvez poser votre candidature **jusqu'au 12/12/2024 inclus**.

Vous devez poser votre candidature en ligne via « My talent ».

Téléchargez votre diplôme, votre Curriculum Vitae (CV) ainsi que tous les autres documents nécessaires (Art.7, équivalence de diplôme) en ligne au moment de l'inscription.

Si vous ne parvenez pas à télécharger votre diplôme, votre CV, ou les autres documents à fournir, vous pouvez également en envoyer une copie à la personne de contact chez talent.brussels (voir la rubrique 'Données de contact talent.brussels') en mentionnant votre numéro de registre national, votre nom, votre prénom et le numéro de la sélection.

3. Procédure de sélection

Si vous ne vous inscrivez pas ou ne vous présentez pas à une épreuve, nous ne tiendrons pas compte de votre candidature pour la suite de la procédure.

A. Etapes de la procédure

1. Screening du diplôme et des différents documents demandés

Vous serez admis à la sélection à condition de **disposer du diplôme requis et des différentes attestations** au plus tard à la date limite d'inscription.

Nous procédons au screening du diplôme ou d'une attestation d'inscription ainsi que des différents documents téléchargé(e) lors de votre inscription.

2. Screening de l'expérience

Vous serez admis à la sélection à condition **de posséder l'expérience professionnelle requise**.

La vérification de votre expérience se fait sur base de vos **réponses aux questions** posées lors de votre inscription. Répondez aux questions **dans la langue de l'emploi** pour lequel vous postulez, faute de quoi votre candidature ne pourra pas être retenue.

Attention : nous procédons à la vérification de l'expérience uniquement sur base des réponses aux questions posées lors de votre inscription. Une réponse indiquant un renvoi vers votre CV ne sera pas prise en considération. Votre CV servira uniquement de base d'information à l'étape entretien et ne sera pas utilisé lors du screening de l'expérience.

3. Evaluation des compétences et/ou aptitudes

3.1 Epreuve informatisée à distance

La compétence générique suivante sera mesurée à l'aide d'un test informatisé :

- Vous analysez de manière ciblée les données et juger d'un œil critique l'information

Vous identifiez l'idée principale d'un texte et tirez des conclusions adéquates sur base des informations fournies dans ce texte.

Ce test évalue votre aptitude à comprendre et interpréter de manière appropriée les informations contenues dans un texte. Il est composé d'une liste de passage écrits variés au sujet desquels différentes questions de types QCM vous seront posées. Pour répondre, vous devrez sélectionner la ou les réponse(s) adéquates dans les propositions fournies.

Cette épreuve se déroulera entre **le 06/01/2025 à midi et le 07/01/2025 à midi** (sous réserve de modification).

Cette épreuve se déroulera **à distance**. Vous recevrez un e-mail vous indiquant les modalités pratiques.

Compte tenu du nombre de poste à pourvoir, **seuls les 20 premiers lauréats sont invités à l'étape suivante**.

Pour être repris dans le classement des lauréats de cette étape, vous devez obtenir au moins la note de **50/100 au test**. Par conséquent, si vous n'obtenez pas le score minimal requis, vous ne pourrez pas être invité à l'épreuve suivante et votre candidature sera clôturée.

Attention : En cas d'égalité de points, le nombre de lauréats peut être augmenté à l'avantage du candidat.

Pour réaliser le test en ligne, vous devez disposer d'un ordinateur, une connexion internet et une webcam. Si vous ne disposez pas d'un PC, d'une connexion internet et d'une webcam ou n'avez pas accès à un PC, une connexion internet et une webcam, vous pouvez passer l'épreuve chez talent.brussels sur demande. Veuillez contacter la personne de contact de talent.brussels **au plus tard à la date limite de candidature pour cette sélection** (voir "Coordonnées de talent.brussels").

3.2 Epreuve écrite à distance

Les compétences techniques suivantes seront mesurées à l'aide d'une épreuve écrite à distance :

- Vous êtes capable d'analyser et de traiter une plainte d'un chercheur d'emploi en y apportant une réponse adaptée, correcte et précise, tant sur le fond que sur la forme et en respectant le cadre légal en vigueur.

Attention :

- S'il y a plus de 8 candidats ayant réussi l'épreuve précédente : cette épreuve écrite sera **éliminatoire**.

Pour réussir cette épreuve, vous devez obtenir **au moins 50 points / 100 pour chaque compétences évaluées**.

Etant donné le nombre de poste à pourvoir, **seuls les 8 premiers lauréats de cette épreuve sont conviés à l'étape suivante**.

En cas d'égalité de points, le nombre de candidats conviés à l'étape suivante peut être augmenté à l'avantage du candidat.

- Si il y a 8 candidats ou moins ayant réussi l'épreuve précédente : les résultats de cette épreuve écrite seront **intégrés dans le score final de l'entretien**.

Toutefois, votre participation à cette épreuve sera obligatoire pour participer à l'entretien. Si vous ne participez pas, vous ne serez pas invité à vous inscrire à l'étape "entretien".

Cette épreuve se déroulera **entre le 13/01/2025 à midi et le 14/01/2025 à midi** (sous réserve de modification).

Cette épreuve se déroulera à distance via la plateforme de test en ligne « TestWe ».

Pour les modalités pratiques, vous serez contacté par l'un de nos collaborateurs qui vous renseignera sur la marche à suivre.

Pour réaliser l'épreuve en ligne, vous devrez télécharger et installer la plateforme de test « TestWe » sur votre ordinateur. Si vous ne disposez pas d'un PC avec accès à une session administrateur, d'une connexion internet et d'une webcam ou n'avez pas accès à un PC avec accès à une session administrateur, une connexion internet et une webcam, vous pouvez passer l'épreuve chez talent.brussels sur demande. Veuillez contacter la personne de contact de talent.brussels **au plus tard à la date limite de candidature pour cette sélection** (voir "Coordonnées de talent.brussels").

3.3 Entretien oral chez ACTIRIS (sous réserve de modification)

L'entretien évalue si vos compétences répondent aux exigences du poste.

L'entretien évaluera les compétences suivantes :

- Vous agissez de manière intègre conformément aux attentes de l'organisation et respectez la confidentialité et les engagements et évitez toute forme de partialité
- Vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs.
- Vous traitez et résolvez les problèmes de manière autonome, et cherchez des alternatives
- Vous vous exprimez oralement, de manière claire et compréhensible et rapportez les données de manière correcte.

Vous serez également questionné sur votre motivation, votre intérêt et vos affinités avec le domaine.

Les renseignements donnés lors de votre inscription en ligne dans « My talent» seront utilisés comme information complémentaire lors de l'entretien.

L'entretien se déroulera entre le **28/01/2025 et le 29/01/2025** (sous réserve de modification). Vous pourrez vous inscrire via votre profil de votre compte « MyTalent » uniquement si vous avez réussi l'étape précédente.

Pour des raisons d'organisation, vous pourrez vous inscrire **jusqu'à 2 jours ouvrables avant l'heure de début de l'épreuve**. Passé ce délai, votre candidature et votre inscription ne seront dès lors plus prise en considération pour cette sélection.

Vous pourrez vous inscrire **uniquement aux dates proposées** sur votre profil « My Talent ». Les demandes d'alternative envoyée via le lien « demande d'alternative » **ne seront pas** prises en compte. Si vous souhaitez demander une alternative, veuillez contacter la personne de contact Talent.brussels dès réception de l'invitation à vous inscrire à l'entretien. Veuillez également à justifier votre demande afin qu'elle puisse être analysée et qu'une réponse puisse vous être fournie rapidement. Cependant, veuillez noter qu'il ne sera pas toujours possible de répondre positivement aux demandes d'alternatives.

Pour réussir, vous devez obtenir au moins **50 points sur 100**.

B. Conditions d'affectation

Si vous êtes lauréat de cette sélection, vous devrez – pour être nommé – remplir les conditions suivantes à la date d'affectation :

- être belge lorsque les emplois comportent une participation directe ou indirecte à l'exercice de la puissance publique ou que les fonctions ont pour objet la sauvegarde des intérêts généraux de l'Etat ou d'autres collectivités publiques
- Les citoyens revêtus d'une nationalité autre que belge et non ressortissants de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen sont admissibles, dans les services du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et des personnes morales de droit public qui en dépendent, aux emplois civils qui ne comportent pas de participation directe ou indirecte à l'exercice de la puissance publique ou aux fonctions

qui n'ont pas pour objet la sauvegarde des intérêts généraux de l'Etat ou des autres collectivités publiques.

- Si vous posez votre candidature dans une langue autre que celle de votre diplôme, vous devez avoir le certificat linguistique Article 7 correspondant à votre diplôme.
- être d'une conduite répondant aux exigences de l'emploi
- jouir des droits civils et politiques
- être porteur d'un diplôme ou certificat d'études en rapport avec le niveau du grade à conférer.

Vous serez nommé après avoir accompli avec succès la période de stage requise.

C. Classement et durée de validité de la liste de lauréats

Si vous êtes lauréat ?

Le classement final des lauréats sera établi sur base des résultats obtenus à la partie « Entretien oral ». A égalité de points, la priorité sera donnée à la personne ayant obtenu le plus grand nombre de points à la partie « motivation » de l'entretien oral. Si une égalité persiste, le classement sera établi à partir du score obtenu à la partie « Agir de manière orientée service » de l'entretien oral. Si pour cette partie, des personnes ont des points égaux, leur classement sera établi de manière aléatoire.

Si vous faites partie de ceux qui ne peuvent pas immédiatement entrer en fonction, votre nom est repris dans une liste dans laquelle nous pouvons puiser dès qu'une place se libère à nouveau pour cette fonction.

Combien de temps cette liste reste-t-elle valable ?

Une liste de 8 lauréats au maximum, valable 6 mois, sera établie. Cette liste peut être prolongée 2 fois pour une période maximale d'un an, à la demande d'un organisme recruteur. Si plusieurs lauréats sont à égalité de points pour l'attribution de la dernière place, le nombre maximum de lauréats fixé est augmenté en leur faveur.

Si vous n'êtes pas lauréat ?

La procédure prend fin et vous n'êtes pas invité aux éventuelles épreuves suivantes de la même sélection.

4. En savoir plus

Personne de contact chez talent.brussels (information sur la procédure de sélection)

Stavros Filippidis
E-mail : sfilippidis@talent.brussels
Tel : 0490677476
Iris Tower
Pl. Saint-Lazare, 2
1210 Saint-Josse-ten-Noode
www.talent.brussels

Personne de contact chez l'employeur (information sur le poste à pourvoir)

Julien Durieux – Spécialiste en recrutement et sélection
E-mail : jdurieux@actiris.be

5. Informations complémentaires

Aménagements raisonnables

Si vous êtes en situation de handicap ou que vous êtes confronté-e à un trouble de l'apprentissage ou une maladie, vous avez la possibilité de demander des aménagements raisonnables dans votre procédure de sélection.

Veillez compléter le questionnaire suivant [ici](#) et envoyer vos attestations officielles à amenagement-aanpassing@talent.brussels au plus tard à la date limite d'inscription (12/12/2024). Votre demande sera ensuite analysée par la personne en charge des aménagements raisonnables et vous serez contacté. En cas d'absence d'attestation valable, votre demande sera automatiquement rejetée. Attention, il s'agit ici uniquement d'aménagements raisonnables dans le processus de sélection. Nous n'intervenons pas pour les aménagements liés à la fonction.

Votre demande sera traitée de manière confidentielle, dans le respect du cadre légal établi par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Compte rendu

Après réception de votre résultat à une épreuve de sélection, vous pouvez demander dans les 60 jours calendrier un compte-rendu par écrit.

Représentation syndicale

Un délégué syndical peut assister à toute sélection organisée par talent.brussels. Les délégués syndicaux sont tenus par une obligation de discrétion en ce qui concerne les informations et les documents à caractère confidentiels.

Pas satisfait de la procédure ?

Vous pouvez envoyer une plainte à talent.brussels à l'adresse plaintes-klachten@talent.brussels.

Déposer une plainte

Lorsque vous participez à une procédure de sélection, vous pouvez déposer une plainte à tout moment de la procédure. Vous pouvez déposer une plainte si vous estimez que vous n'avez pas été suffisamment entendu par nos services, si vous estimez que la qualité de nos services est insuffisante ou si vous pensez avoir été traité injustement par l'un de nos employés.

Pour soumettre une plainte valide, vous devez d'abord avoir pris contact avec notre service Talent Acquisition via mytalentrecruitment@talent.brussels. Ce n'est que si vous estimez que les réponses obtenues par cette voie ne sont pas suffisantes, que vous pouvez déposer une plainte de manière valide. Vous devez ajouter vos communications (e-mails) avec la direction de Talent Acquisition au formulaire de plainte. Si vous ne le faites pas, votre plainte sera rejetée et il vous sera demandé de contacter d'abord la direction de Talent Acquisition afin de trouver ensemble une solution.

La procédure à suivre pour déposer une plainte se trouve ici : [Plaintes | talent.brussels](#)

Veillez noter que, pour les procédures de sélection statutaire, vous devez déposer une plainte dans les 60 jours calendrier suivant la communication de votre résultat.

Consulter le service de la Médiatrice de Bruxelles

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue de notre service de plaintes ?
Vous pouvez contacter la Médiatrice bruxelloise :

- via son site internet (www.ombuds.brussels)
- par téléphone (+32 2 549 67 00)
- Par mail (plaintes@ombuds.brussels)
- par courrier ou sur rendez vous (Place de la Vieille Halle aux Blés, 1 ; 1000 Bruxelles)

Introduire un recours

Enfin, vous pouvez introduire un recours en annulation contre la décision contestée, éventuellement assorti d'une demande de suspension provisoire de l'exécution, auprès du Conseil d'État. Pour ce faire, vous devez envoyer un courrier recommandé au Conseil d'État (Rue de la Science 33, 1040 Bruxelles) dans les 60 jours calendrier suivant la publication, la notification ou la prise de connaissance de la décision que vous contestez.

Vous trouverez de plus amples informations sur la procédure de recours à l'adresse : www.raadvanstate.be.

Veillez noter que les plaintes (auprès de talent.brussels et/ou de la médiatrice bruxelloise) ne remplacent, en aucun cas, la procédure de recours prévue dans un cadre légal auprès du Conseil d'Etat et ne suspendent pas les délais de recours prévus auprès du Conseil d'Etat.

Annexe

Extrait de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 21 mars 2018 portant le statut administratif et pécuniaire des agents des services publics régionaux de Bruxelles.

Annexe 1.

CHAPITRE 1er. - Les diplômes et certificats pris en considération pour l'admission dans le Service public régional de Bruxelles selon les niveaux, sont les suivants :

NIVEAU A

1) Diplôme de master, de médecin et de vétérinaire obtenu au terme des études de 2e cycle, valorisables pour au moins 60 crédits, délivré par une université, y compris les écoles rattachées à ces universités ou les établissements y assimilés par la loi ou par décret une Haute Ecole, un établissement d'enseignement supérieur créé, subventionné ou agréé par l'Etat ou par l'une des Communautés, une Ecole supérieure des arts ou un jury institué par l'Etat ou l'une des Communautés ou tout grade académique de second cycle délivré en vertu de dispositions antérieures à celles applicables lors de l'entrée en vigueur du présent arrêté.

2) Certificat délivré à ceux qui ont terminé les études de la section polytechnique ou de la section "Toutes Armes" de l'Ecole royale militaire et qui peuvent porter le titre d'ingénieur civil ou celui de licencié, avec la qualification déterminée par le Roi, en vertu de la loi du 11 septembre 1933 sur la protection des titres de l'enseignement supérieur.

NIVEAU A (MESURES TRANSITOIRES)

1) Diplôme délivré par l'Université coloniale de Belgique à Anvers ou diplôme de licencié délivré par l'Institut universitaire des Territoires d'Outre-Mer à Anvers, si les études ont comporté au moins quatre années.

2) Diplômes de :

- licencié en sciences commerciales
- d'ingénieur commercial
- d'agrégé de l'enseignement secondaire supérieur pour les sciences commerciales
- de licencié traducteur
- de licencié interprète

délivré par des établissements d'enseignement technique supérieur du troisième degré, ou par des établissements d'enseignement technique - classés comme instituts supérieurs de commerce A5 - ou par un jury d'examen institué par l'Etat.

3) Diplôme ou certificat de fin d'études délivré après un cycle de cinq ans par :

- la section de sciences administratives de l'Institut d'enseignement supérieur Lucien Cooremans à Bruxelles;
- le "Hoger Instituut voor Bestuurs- en Handelswetenschappen" à Ixelles;
- le "Provinciaal Hoger Instituut voor Bestuurswetenschappen" à Anvers.