

La CSC Services publics recrute un(e) collaborateurs(trice) « traitement de plaintes »



La CSC Services publics recrute pour son secrétariat régional de **LIEGE/VERVIERS/OSTBELGIEN**, un(e) collaborateur(trice) administratif(ve) chargé(e) du traitement des plaintes des affilié(e)s de la CSC Services publics.

Selon la classification Berenschot en vigueur à la CSC, la fonction est cataloguée et décrite sous la référence 113.2/Ce/A/7.

L'appel à candidature est adressé dans un premier temps aux membres du personnel de la CSC Services publics ou assimilés.

Fonction

La fonction s'exerce sous la responsabilité du Secrétaire régional de **LIEGE/VERVIERS/OSTBELGIEN** qui rapporte au vice-président de la CSC Services publics.

Les lieux de travail se situent sur la Fédération de Liège, Verviers, Ostbelgien avec un bureau principal à Verviers.

But

Traiter et résoudre la demande de l'affilié relative à :

- Une demande d'avis juridique ;
- Une demande d'assistance juridico-administrative ;
- Une plainte, lors de la phase amiable et de la phase pré-contentieuse.

Tâches principales

- **Recueille la demande individuelle¹** des membres : avis juridique, assistance juridico-administrative, plainte relative(s) à leur statut administratif et pécuniaire et à leurs conditions de travail².
- **Quel que soit le type de demande :**
 - Pose des questions, évalue la situation, sélectionne les informations nécessaires pour déterminer l'objet exact de la demande.
 - Recherche et rassemble l'ensemble des informations, consulte les différentes sources juridiques et autres nécessaires à la résolution de la demande (législation sociale, droit du travail, législations et réglementations de droit administratif et autre en rapport avec le statut de l'affilié).
 - Si la demande requiert des informations et/ou des connaissances plus spécifiques, renvoie la demande au responsable de secteur ou de région compétent ou au service juridique dans les limites de sa saisine.
- **Lorsqu'il s'agit d'une demande relative à une plainte :**
 - Effectue toute démarche en vue d'un règlement à l'amiable (demande de renseignements, de rectification).
 - A défaut de règlement à l'amiable, effectue les démarches administratives pré-contentieuses (préparation des courriers de rappel et de mise en demeure).
 - A l'issue du traitement précontentieux, prépare et constitue le dossier (pré-analyse + état complet des pièces) pour analyse juridique auprès de son responsable de secteur ou régional et envoi au département juridique compétent (Centrale/fédérations).
 - Veille au respect des délais requis dans le traitement du dossier et pour son introduction devant les juridictions compétentes.
- En toute hypothèse, tient le membre informé de l'état d'avancement de sa demande.
- Communique à l'affilié toute information utile en rapport avec son dossier.

¹ Le collaborateur reçoit la plainte de l'affilié, de son responsable, d'un secrétaire permanent ou d'un collègue de 1^{ère} ligne au sein de la Centrale. Il peut également recevoir la plainte via un centre de service.

- Assure le suivi administratif des dossiers : encodage et suivi informatique de la demande dans les applications CRM et ELM, rédaction des courriers et des mails, constitution du dossier de pièces, et tout autre formalités requises dans l'exercice de ses fonctions.
- Donne des conseils et fournit une assistance (écrite et téléphonique) aux collègues, aux délégués(es) et aux militants(tes).
- Suit les évolutions et les modifications relatives aux législations sociales et du droit du travail, ainsi qu'aux législations et réglementations de droit administratif et autres en rapport avec le statut et les conditions de travail de l'affilié.
- Participe aux formations reprises dans le plan de formations établi par le département juridique de la centrale
- Participe aux réunions de coordination organisées par le département juridique de la centrale.
- Effectue des calculs liés aux salaires et aux indemnités.

Responsabilités

Champs d'action

Le-la collaborateur-riche de 1^{ère} ligne est responsable :

- De l'accueil des affiliés ;
- De la réception de la demande de l'affilié ;
- De la détermination exacte de l'objet de la demande et de l'orientation qui doit en être donnée quant à son traitement et à sa résolution ;
- De mettre en œuvre tous les moyens d'actions susceptibles d'apporter une solution concrète à la demande de l'affilié, quel que soit le type d'intervention (avis, assistance, amiable, pré contentieux) ;
- De la préparation des dossiers contentieux, pour analyse finale par le responsable permanent ou régional, qui les transmet au service juridique compétent (Centrale/Fédérations) ;
- De l'inventaire et de l'état des lieux détaillé (délais et interventions) des dossiers au secrétaire permanent/régional compétent ;
- De la rapidité d'intervention dans la prise en charge et le traitement des dossiers/demandes (dans un délai raisonnable et/ou dans les délais requis par les services concernés ou par la loi³) ;
- Des calculs liés au salaires et aux indemnités de rupture ;
- De sa participation active aux réunions de coordination du département juridique ainsi que du respect de la charte d'adhésion commune, des documents et des outils mis en œuvre par le département juridique⁴ ;
- De sa participation aux formations relevant du plan de formation établis par le département juridique.

Liberté d'action- seuil de responsabilité

Dans l'exercice de sa fonction et de ses tâches, le-la collaborateur-riche :

- est soumis aux législations et réglementations en vigueur, dont notamment le RGPD.

Pour tout avis, assistance et règlement amiable :

- décide de manière autonome, en collaboration avec le responsable permanent ou régional, des moyens d'actions à mettre en œuvre pour la résolution de la demande de l'affilié, dans le cadre de la procuration donnée par l'affilié ;
- réalise ses tâches de manière autonome.

Pour toute demande aboutissant à un traitement précontentieux et contentieux :

- Préparation le dossier de manière autonome et le communique au responsable permanent ou régional ;
- Le secrétaire permanent ou régional assume la responsabilité du dossier à transmettre au service juridique compétent (Centrale/fédérations).

³ Délais requis par le DJ Centrale (voir Memento), par les SJ des fédérations et par les délais légaux de prescription.

⁴ La Charte d'adhésion et le plan de formation sont joints en annexe.

Conséquences

Une erreur dans l'exercice de la fonction :

- Peut avoir un impact sur le traitement et la résolution d'un dossier ;
- Peut entraîner des pertes financières pour le membre ;
- Peut conduire au mécontentement, voire à la désaffiliation de l'affilié ;
- La crédibilité de la Centrale CSC Services public et de la CSC est susceptible d'être mise en cause.
- Des poursuites judiciaires peuvent être menées à l'encontre de la Centrale.

Niveau de connaissances

- Niveau d'enseignement bachelier ou expérience équivalente ;
- Opérationnel après une période de stage de 6 mois ;
- Connaissance des règlements d'assistance juridique (Confédération et Centrale) ;
- Connaissance des législations liées au droit social et au droit du travail ;
- Connaissance des législations et réglementations liées au droit administratif et autres relatives au statut administratif et pécuniaire des membres et à leurs conditions de travail ;
- Connaissance des CCT applicables dans le secteur public ;
- Connaissance du fonctionnement de certains organes de concertation au sein des administrations publiques ;
- Connaissance des applications informatiques utilisées au sein de la Centrale (Outlook, One drive, Sharepoint) et requises dans l'exercice de la fonction (Suite Office, CRM, Social Eye, Social Win) ;
- Connaissance des mécanismes de calcul applicables en droit social (salaires, indemnités) ;
- Connaissance passive du néerlandais ;
- La connaissance de l'allemand est un atout.

Aptitudes

- Capacité à travailler en équipe et en autonomie ;
- Capacité à gérer des situations émotionnelles ;
- Capacité d'écoute et de compréhension de la problématique de l'affilié ;
- Capacité à déterminer l'objet exact de la demande de l'affilié (également en cas de problématiques multiples) ;
- Capacité à déterminer et à informer le membre quant aux différentes phases d'actions réalisables ou non dans son dossier (amiable, précontentieux, contentieux) ;
- Capacité à réaliser certains calculs (salaires et indemnités) applicables en droit social ;
- Capacité à suivre les évolutions et modifications législatives et réglementaires en vigueur.

Communication

Dans le cadre de l'exécution de sa fonction, le collaborateur-riche est amené à avoir des contacts réguliers avec :

- son responsable hiérarchique ;
- les délégués de terrain des institutions qui relèvent de son champs d'action ;
- les responsables syndicaux et ses collègues au sein de la Centrale et des fédérations ;
- des interlocuteurs et des instances externes : employeurs, services d'inspection, compagnies d'assurances, médecins du travail.

Conditions

Nous offrons :

- Un emploi motivant dans un environnement professionnel dynamique.
- Un contrat de travail à temps plein et à durée indéterminée.
- Un salaire attrayant avec des possibilités d'avancement.
- Des avantages extralégaux : assurance-groupe, assurance-hospitalisation, chèque-repas, prime trimestrielle, ...

Pour les candidat(e)s qui travaillent dans un service public, un détachement en vertu du statut syndical est envisageable.

Dépôt des candidatures

Les candidatures seront adressées **par mail** à Sophie Degroote, DRH de la CSC Services publics, **pour le 02/05/2025**, à sophie.degroote@acv-csc.be et Gaston Merkelbach à Gaston.Merkelbach@acv-csc.be.

Une première sélection aura lieu sur base des CV et lettres de motivation.

Les candidat(e)s retenu(e)s seront invité(e)s à passer un examen écrit et un entretien oral devant le jury de sélection.

L'entrée en fonction est prévue le plus rapidement possible.

Une évaluation sera menée 6 mois après l'engagement.

Personne de contact : Gaston Merkelbach
gaston.merkelbach@acv-csc.be
Tél. : **0478/32 19 46**

