

CHARGE D'ACCUEIL (M/F/X)

Titre exact de la fonction: Chargé d'accueil

Votre Référence: CA 2022

Type de contrat: Contractuel

Statut contrat : CDD 6 mois
(reconductible)

Type diplôme : Niveau D

Langue: Fr

Date de clôture: 21/08/2022

Localité (résidence administrative du futur candidat): Namur

Nombre de poste(s) proposé(s): 1

Employeur : Ecole d'administration publique
(EAP)

DESCRIPTION DE FONCTION

L'Ecole d'administration publique recherche 1 chargé d'accueil (M/F/X) pour la Coordination « Support ». La coordination des supports de l'EAP gère tous les aspects budgétaires, juridiques, RH et logistique. Elle a aussi pour mission, entre autre, de gérer l'accueil physique et digital des usagers de l'Ecole.

Finalité(s) de la fonction : Assurer un accueil correct et personnalisé, offrir de l'assistance, transmettre de l'information aux visiteurs et traiter des documents relatifs au service.

Domaines principaux d'activités :

- Assurer un premier point de contact pour les visiteurs
 - Accueillir les visiteurs
 - Répondre personnellement aux demandes de renseignements simples et/ou de routine
 - Renvoyer aux personnes et/ou services spécialisé(e)s
 - Fournir les documents/brochures nécessaires
 - Recueillir l'identité des visiteurs

- Orienter les visiteurs suivant les réunions planifiées
- Aider à la réception des documents ou marchandises (accueil livreurs, contrôle destination, avertissement destinataire)
- Répondre au téléphone
 - Recevoir les appels téléphoniques
 - Répondre personnellement, par téléphone ou par courrier électronique aux demandes de renseignements simples et/ou de routine.
 - Renvoyer aux personnes et/ou services spécialisé(e)s
 - Effectuer des recherches dans des listes de noms, de réunions, de personnes de contact
 - Faire preuve de compréhension lorsque le client exprime son mécontentement et l'aider à trouver des solutions personnalisées possibles selon les règles et procédures en vigueur
- Veiller à ce que l'accès au bâtiment ou aux locaux de formation soit assuré.
 - Communiquer le plan d'accès aux personnes le demandant
 - Contrôler l'identité des visiteurs
 - Donner des informations quant aux modalités d'accès et de stationnement

Lieu de travail : Rue d'Harscamp 11 5000 Namur

PROFIL RECHERCHE

Diplôme :

Tout diplôme de l'enseignement secondaire inférieur au moins.

Expérience exigée :

Vous disposez d'une expérience pertinente de minimum 2 ans dans le domaine administratif, une expérience comme agent d'accueil est un atout (l'expérience doit être acquise au plus tard à la date de la clôture des inscriptions).

La vérification de votre expérience professionnelle se fera sur base du CV que vous aurez communiqué au service RH. Nous vous conseillons d'accorder une attention particulière à la description de votre expérience professionnelle dans votre CV et d'indiquer les dates de manière précise (jour-mois-année).

Compétences techniques :

- Connaissance de base des techniques de communication non-violente
- Connaissance des outils de communication (téléphone, fax, courriel, autres moyens digitaux)
- Connaissance des outils de bureautique (Word, Outlook, Excel)
- Connaissance de base des activités de l'École d'Administration publique commune et son organigramme
- Connaissance de base de l'organisation de la fonction publique régionale et communautaire

Compétences comportementales :

- **S'adapter** : Adopter une attitude souple face aux changements, et s'adapter aux circonstances changeantes et à des situations variées.
- **Agir de manière orientée service** : accompagner des contacts internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs.
- **Résoudre des problèmes** : traiter et résoudre les problèmes de manière autonome, chercher des alternatives et mettre en œuvre les solutions.
- **Atteindre les objectifs** : s'impliquer et démontrer de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats, initier des actions ciblées afin de mettre en œuvre les décisions et assumer la responsabilité de la qualité des actions entreprises.
- **Structurer le travail** : structurer son travail en fixant les priorités et en accomplissant une multitude de tâches différentes de façon systématique.
- **Communication écrite (de base) et orale** : s'exprimer de manière claire et compréhensible, s'adapter à son interlocuteur, transmettre son message de manière concise et précise.
- **Faire preuve de fiabilité** : agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, assurer un feedback régulier, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité.

EMPLOYEUR DETAIL

Missions générales de l'École d'administration publique (EAP):

L'École d'administration publique (EAP) a été créée en 2012 pour former le personnel des administrations de la Région Wallonne, la Fédération Wallonie-Bruxelles et leurs OIP. Son objectif est d'améliorer en continu les compétences des agents, tout en favorisant les échanges d'expériences inter-administrations.

L'École conçoit, coordonne et/ou organise :

- La formation continue transversale : commune à plusieurs entités, administrations ou métiers, elle porte sur des méthodes de travail, des outils ou des processus identiques;
- La formation de carrière (Accession) : elle permet à un collaborateur d'évoluer au cours de sa carrière;
- La formation initiale : elle est dispensée à tout membre du personnel lors de son entrée en fonction dans le service public.

L'équipe est actuellement composée de 45 personnes. Ses activités de formation se situent à Namur, rue d'Harscamp et Boulevard Cauchy ainsi qu'à Bruxelles dans les bâtiments du MFWB.

CONDITIONS D'ENGAGEMENT ET DE REMUNERATION

L'agent sera engagé dans le cadre d'un contrat : à durée déterminée de 6 mois (reconductible)

Il bénéficiera du barème de rémunération correspondant au grade D3 (à partir de 24.983,53 € annuel brut indexé); avec possibilité de valoriser l'ancienneté acquise dans le secteur privé (maximum 6 années) et dans le secteur public (toutes les années sont prises en compte).

Les membres du personnel bénéficient :

- de chèques-repas ;
- d'une assurance hospitalisation ;
- d'une prime de fin d'année et d'un pécule de vacances.

Les frais liés aux parcours domicile/lieu de travail effectués en transport en commun font l'objet d'un remboursement intégral.

SIMULATEUR DE PAIE

Egalement accessible via notre site <http://recrutement.wallonie.be> dans l'onglet « conditions de travail » - rubrique « rémunérations et avantages »

COMMENT POSTULER VALABLEMENT ?

Pour être recevables, les actes de candidature doivent :

- répondre aux exigences communes et aux exigences reprises dans le profil de la fonction postulée ;
- être adressés à l'École d'administration publique **pour le 21/08/2022 au plus tard**
 - o par mail à Monsieur Marchal à l'adresse suivante : job@eap-wb.be
- comprendre un **CV** à jour ;
- comprendre une **LETRE DE MOTIVATION** spécifique à la fonction ;
- comprendre une **COPIE DU DIPLÔME** requis pour la fonction.

Ultérieurement, un EXTRAIT DE CASIER JUDICIAIRE sera demandé à l'agent (cette dernière pièce doit être fournie à l'employeur au plus tard le jour de l'engagement éventuel).

Les dossiers de candidature feront l'objet d'un premier examen par la commission de sélection, destiné à vérifier que les personnes candidates répondent aux exigences générales, de qualification et d'expérience susmentionnées.

Une première présélection pourra être effectuée sur base des lettres de motivation et des curriculum vitae. La procédure de sélection pourra comporter plusieurs épreuves successives.

EXIGENCES COMMUNES POUR TOUT ENGAGEMENT DANS LA FONCTION PUBLIQUE RÉGIONALE

Selon les dispositions de l'article 4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18.12.2003 relatif aux conditions d'engagement et à la situation administrative et pécuniaire des membres du personnel contractuel, les personnes à engager par contrat de travail doivent satisfaire aux conditions suivantes:

1. jouir des droits civils et politiques ;
2. satisfaire aux lois sur la milice ;
3. justifier de la possession de l'aptitude médicale exigée pour la fonction à exercer ;
4. être porteur d'un diplôme ou d'un certificat d'étude en rapport avec le niveau de l'emploi à conférer;
5. être d'une conduite correspondant aux exigences de l'emploi à pourvoir ; Ces conditions doivent être maintenues tout au long de l'exécution du contrat.

Certificat de milice

Le certificat de milice ne sera pas exigé.

Diplôme obtenu dans un pays autre que la Belgique

Si votre diplôme a été obtenu à l'étranger, vous devez fournir une attestation d'équivalence à un des diplômes requis pour ce poste délivrée par la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté française de Belgique). Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site d'équivalences de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Connaissance de la langue française

Le candidat doit être titulaire d'un diplôme ou certificat d'études délivré en français par un établissement d'enseignement belge ou de tout autre pays pour autant que l'enseignement attesté ait été donné dans la langue requise.

A défaut de pouvoir produire un tel document, vous devez fournir la preuve de la réussite d'un examen linguistique en langue française organisé par Selor. Cette condition doit être remplie au plus tard au moment de l'engagement. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter [le site de Selor](#).

Titres de séjour et de travail

Le candidat doit satisfaire aux législations relatives à l'accès au territoire Belge et aux autorisations de travail.

Il devra fournir les documents adéquats au plus tard au moment de l'engagement. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter [le site de l'emploi du Service Public de Wallonie](#).

Personnes en situation de handicap

L'Ecole d'administration publique veille à lutter contre les discriminations et à valoriser les compétences des personnes en situation de handicap.

Si vous souffrez d'un handicap, il vous est possible de demander un aménagement raisonnable de la procédure de sélection. Pour pouvoir en bénéficier, vous devez informer la personne qui réceptionne les candidatures quand vous postulez.

Si votre candidature est retenue, vous devrez fournir une attestation et expliquer les adaptations raisonnables dont vous voudriez bénéficier.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- **Concernant la fonction et les dossiers de candidature :**

job@eap-wb.be ou 081/326666