



CONVAINCU(E) ?

Envoyez-nous votre candidature en français ou néerlandais au plus tard le :

16/09/2024 à midi

Par mail :

grh-hrm@cpas-schaerbeek.brussels

Les dossiers de candidature doivent **impérativement** être accompagnés :

- de la référence du poste dans l'objet de votre candidature
- d'un CV à jour **en PDF**
- d'une lettre de motivation **en PDF**
- d'une copie du diplôme requis (ou équivalence) **en PDF**
- d'une copie de l'attestation ACTIVA ou CPE **en PDF si vous êtes dans les conditions**

Les dossiers incomplets ne seront pas traités.

Assistant d'accueil au Call Center (CDI et CDR) (h/f/x)

Réf : 2024-10-callcenterDES

LE CPAS DE SCHAERBEEK EN BREF:

- Le 2^{ème} **plus grand CPAS** de la Région de Bruxelles-Capitale.
- Une **culture** managériale reposant sur les principes de bienveillance, respect, équité et innovation.
- Un **lieu de travail agréable** et desservi par les transports publics.
- Plus de **1000 travailleurs** dont 350 en insertion socio-professionnelle.
- Le CPAS de Schaerbeek mène une politique de **diversité**, de non-discrimination et d'égalité des droits. Nous garantissons l'égalité de traitement et d'accès aux sélections pour tous nos candidats. Les compétences sont déterminantes, et ce, indépendamment de l'âge, de l'origine, du handicap, du genre, ou de l'orientation sexuelle.

FONCTION

En tant qu'assistant d'accueil au Call Center au sein du Département de l'Emancipation Sociale votre mission est :

- Vous assurez la gestion des appels entrants au Call Center et en décryptez les objets/demandes en français et en néerlandais.
- Vous assurez la gestion des appels des citoyens bénéficiaires et des partenaires professionnels et non professionnels en contact avec nos services.
- Vous traitez les demandes des citoyens bénéficiaires en suivant les procédures
- Vous encodez les rendez-vous des citoyens bénéficiaires dans les agendas des assistants sociaux
- Vous rédigez des messages sous forme de TIKS pour transmettre les requêtes des citoyens bénéficiaires aux AS (faire un résumé de la conversation téléphonique en ayant une très bonne orthographe et une bonne syntaxe)
- Vous gérez les URGENCES
- Vous répondez aux demandes d'informations et transmettez les demandes via les outils appropriés
- Vous gérez les agendas des assistants sociaux (Via AgendaS)
- Vous aidez au Pôle accueil notamment à la réception en cas de besoin où vous orientez les usagers par une distribution des tickets en fonction des procédures.



LE CPAS DE SCHAEARBEEK RECRUTE - HET OCMW VAN SCHAARBEEK NEEMT AAN

CONVAINCU(E) ?

Envoyez-nous votre candidature en français ou néerlandais au plus tard le :

16/09/2024 à midi

Par mail :

grh-hrm@cpas-schaerbeek.brussels

Les dossiers de candidature doivent **impérativement** être accompagnés :

- de la référence du poste dans l'objet de votre candidature
- d'un CV à jour **en PDF**
- d'une lettre de motivation **en PDF**
- d'une copie du diplôme requis (ou équivalence) **en PDF**
- d'une copie de l'attestation ACTIVA ou CPE **en PDF si vous êtes dans les conditions**

Les dossiers incomplets ne seront pas traités.

PROFIL

Diplômes et connaissances :

- Vous êtes en possession du CESS (humanités supérieures), le diplôme ou certificat demandé doit être délivré par un établissement d'enseignement belge reconnu par l'une des communautés du pays. Si votre diplôme a été délivré dans un pays étranger, vous pouvez également participer si vous avez obtenu une équivalence pour ce diplôme/certificat délivrée par l'une des Communautés.
- Pour les personnes en dehors de l'UE : carte de séjour avec permis de travail illimité ou exemption de permis de travail
- Vous avez une connaissance de la deuxième langue nationale (en possession du brevet Selor ou disposé à l'obtenir) ;
- Vous avez de bonnes connaissances de Microsoft Office et vous êtes disposé à apprendre d'autres applications informatiques.

Expérience :

- Une expérience d'un an **minimum** en call center ou à l'accueil est **indispensable**.
- Une expérience **bilingue** (français-néerlandais) est **indispensable**
- Une expérience au sein d'un CPAS est un atout.

Connaissances techniques (savoir –faire) et Savoir-être :

- Vous vous exprimez oralement avec aisance, clarté et vous avez une bonne connaissance de la langue française écrite.
- Vous êtes capable de vous adapter à la diversité du public appelant.
- Vous êtes capable de cerner précisément les demandes du public et de les reformuler.
- Vous êtes capable d'orienter le public vers les personnes adéquates.
- Vous êtes flexible et acceptez la polyvalence entre Call Center et la Réception
- Vous avez un esprit conciliant et assertif et êtes capable de garder votre sang-froid en toutes circonstances.
- Rigueur, curiosité et autonomie.
- Vous avez l'esprit d'équipe
- Adhérer à la culture d'entreprise tournée vers une approche participative

Autres :

- Merci de vous renseigner sur **l'aide à l'emploi** (Activa, CPE...) auprès d'Actiris/VDAB/Forem, à laquelle vous pourriez prétendre et de nous transmettre les documents.



LE CPAS DE SCHAEARBEEK RECRUTE - HET OCMW VAN SCHAEARBEEK NEEMT AAN

CONVAINCU(E) ?

Envoyez-nous votre candidature en français ou néerlandais au plus tard le :

16/09/2024 à midi

Par mail :

grh-hrm@cpas-schaerbeek.brussels

Les dossiers de candidature doivent **impérativement** être accompagnés :

- de la référence du poste dans l'objet de votre candidature
- d'un CV à jour **en PDF**
- d'une lettre de motivation **en PDF**
- d'une copie du diplôme requis (ou équivalence) **en PDF**
- d'une copie de l'attestation ACTIVA ou CPE **en PDF si vous êtes dans les conditions**

Les dossiers incomplets ne seront pas traités.

OFFRE

- 1 CDI Temps plein 37h30/semaine
- 1 Contrat de remplacement temps plein 37h30/semaine
- En moyenne 37 jours de congé par an pour un temps plein
- Télétravail possible après la période d'intégration
- Indemnité de télétravail possible
- Echelle barémique conforme aux barèmes des administrations locales de la Région de Bruxelles-Capitale : **NIVEAU C**
Mensuel brut à l'index actuel (reconnaissance de l'expérience professionnelle utile dans le secteur privé, reconnaissance de toute l'expérience professionnelle dans le secteur public. Sous réserve de la remise d'attestations probantes en application du statut pécuniaire) :
 - Sans ancienneté = 2.516,71€
 - 10 années d'expérience = 2.978,49€
 - 20 années d'expérience = 3.440,28€
- Reprise de la totalité de l'ancienneté utile à la fonction
- Prime de fin d'année
- Prime linguistique si réussite de l'article 8 du SELOR (187,34 €)
- Chèques-repas d'une valeur faciale de 8€
- Assurance hospitalisation (après 6 mois d'ancienneté)
- Assurance pension
- Transport : abonnement gratuit sur le réseau bruxellois STIB
- Intervention à hauteur de 78 % par mois dans les frais de transport SNCB/De Lijn/TEC à l'extérieur du réseau bruxellois
- Indemnité vélo possible
- Programme de formation

PROCEDURE DE SELECTION

Les dossiers de candidature doivent **impérativement** être accompagnés :

- de la référence du poste dans l'objet de votre candidature **et** veuillez préciser si vous postulez pour le **CDR** (contrat de remplacement) ou le **CDI** (contrat à durée indéterminée) ou pour les deux (**CDR/CDI**).
- d'un CV à jour **en PDF**
- d'une lettre de motivation **en PDF**
- d'une copie du diplôme requis (ou équivalence) **en PDF**
- d'une copie de l'attestation ACTIVA ou CPE **en PDF si vous êtes dans les conditions**

Les dossiers incomplets ne seront pas traités.



LE CPAS DE SCHAEARBEEK RECRUTE - HET OCMW VAN SCHAARBEEK NEEMT AAN

CONVAINCU(E) ?

Envoyez-nous votre candidature en français ou néerlandais au plus tard le :

16/09/2024 à midi

Par mail :

grh-hrm@cpas-schaerbeek.brussels

Les dossiers de candidature doivent **impérativement** être accompagnés :

- de la référence du poste dans l'objet de votre candidature
- d'un CV à jour **en PDF**
- d'une lettre de motivation **en PDF**
- d'une copie du diplôme requis (ou équivalence) **en PDF**
- d'une copie de l'attestation ACTIVA ou CPE **en PDF si vous êtes dans les conditions**

Les dossiers incomplets ne seront pas traités.

Afin de vous permettre de vous organiser, nous vous prions de bien vouloir noter les dates suivantes (**ATTENTION, CELLES-CI SONT NON MODIFIABLES**) :

La sélection se déroule **en plusieurs étapes** :

- Une épreuve écrite, le **20.09.2024** au matin
- Une épreuve orale :
 - Pour le CDR le **27.09.2024** (entretien d'environ 30 minutes)
 - Pour le CDI le **01.10.2024** (entretien d'environ 30 minutes)

ATTENTION :

- Les candidats retenus pour l'épreuve écrite seront prévenus le **17.09.2024** dans l'après-midi
- Les candidats retenus pour l'épreuve orale seront prévenus le **25.09.2024** dans l'après-midi.