

Vous êtes titulaire d'un des diplômes suivants :

- Enseignement secondaire inférieur ;
- Titre de compétence de base délivré par le Consortium de validation de compétence et correspondant au niveau du diplôme du 2e degré et en lien avec l'emploi considéré ;
- Certificat d'apprentissage homologué par la Fédération Wallonie-Bruxelles tel que délivré par l'Institut wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et des Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME) et en lien avec l'emploi considéré.

Une expérience en centre d'appels est un atout.

MISSION

- Accueillir et renseigner les citoyen-ne-s dans les différents bureaux d'accueil de la Ville de Charleroi ;
- Prendre les appels téléphoniques en première ligne et les dispatcher vers le service adéquat ;
- Gérer des demandes citoyennes reçues par voies électroniques ;
- Gérer et préparer des salles de réunion

COMPETENCES METIER

Savoir

- Connaître les règles élémentaires d'accueil ;
- Avoir de bonnes connaissances du fonctionnement d'une administration communale.

Savoir-faire

- Comprendre une demande pour lui donner une suite efficace ;
- S'assurer de la bonne compréhension du message par l'interlocuteur·trice ;
- Posséder une bonne orthographe ;
- Savoir utiliser l'outil informatique, et s'adapter à l'utilisation de programmes informatiques spécifiques à la fonction.

Savoir-être

- Faire preuve de rigueur, réaliser son travail avec exactitude, méthode et précision ;
- Etre autonome, organisé·e ;
- S'auto-développer, se former et veiller à maintenir un certain niveau de performance ;
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain ;
- S'adapter à la diversité du public et de ses attentes ;
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions ;
- Présenter une image positive de la Ville ;
- S'intégrer dans l'environnement professionnel ;
- Posséder une bonne diction et une élocution aisée, s'exprimer avec clarté et efficacité ;
- Résister au stress ;
- Faire preuve de psychologie ;
- Etre flexible, enthousiaste et très convivial·e.

ACTIVITES PRINCIPALES

- Accueillir les citoyen-ne-s physiquement, par téléphone ou tout autre canal, détecter leurs besoins/attentes ;
- Donner aux interlocuteur·trice-s les informations et conseils nécessaires, et/ou rediriger vers le/la meilleur·e interlocuteur·trice ;
- Mettre en œuvre les techniques d'accueil et de communication par téléphone ;
- Donner aux interlocuteur·trice-s les informations et conseils nécessaires ;
- Etablir et mettre à jour différents dossiers (tri, classement, gestion répertoire téléphonique, expédition, etc.) ;
- Participer à diverses réunions ;
- Tenir un planning d'occupation des salles de réunions et veiller à leur gestion ;
- Mettre en œuvre les procédures de travail validées, participer à leur amélioration et à l'élaboration de nouvelles procédures ;
- Assurer les tâches administratives nécessaires au bon fonctionnement du service (rédaction de rapports, de cahiers de charges, de clauses techniques, etc.) ;
- Respecter les règles et consignes de sécurité et de bien-être au travail ;
- Exécuter toutes les activités non spécifiques mais indispensables à la qualité de la fonction et du service.

N/RÉF
OFF/2023/023

RENSEIGNEMENT
COMPLÉMENTAIRE
AU SERVICE
RECRUTEMENTS
ET ÉTUDES
071/86.07.74
071/86.08.93
071/86.07.68

PAGE
1/2

A TITRE INDICATIF

- **Contrat** à durée indéterminée ;
- **Application de l'échelle barémique D2** au coefficient actuel de liquidation, soit un salaire mensuel brut indexé de 2.470,73 € en début de carrière et de 3.325,38 € en fin de carrière ;
- **Epreuves :**
 - Une épreuve écrite (éliminatoire) portant sur les matières relatives au poste de travail à occuper ;
 - Une épreuve orale (éliminatoire) permettant d'apprécier les compétences attendues et la motivation des candidat-e-s ;
 - Pour être déclaré-e-s lauréat-e-s, les candidat-e-s doivent obtenir au moins 50 % dans chacune des épreuves et au moins 60 % au total des deux épreuves.
- En vertu de l'article 33 du règlement relatif à l'organisation et aux moyens d'action des cabinets des membres du Collège communal, les agent-e-s recruté-e-s au sein des services de la Ville devront quitter leurs fonctions au sein du Cabinet afin d'occuper effectivement le poste ;
- En vertu de l'article 135bis du statut administratif, il pourra être pourvu aux emplois vacants par la désignation, par voie de transfert, d'agent-e-s dont la relation de travail est unilatéralement définie par un autre service public.
Il sera veillé à ce que les grades considérés soient les mêmes et à ce que les candidat-e-s réunissent toutes les conditions d'accessibilité prévues pour porter le grade à conférer.
- Constitution d'une réserve de recrutement transversale pour d'autres postes ultérieurement vacants à la Ville de Charleroi (contrat à durée déterminée, de remplacement, indéterminée).
- **Quelques avantages :**
 - Possibilité de reprise d'ancienneté barémique dans le secteur privé et dans le secteur public ;
 - Remboursement à 100 % des frais de déplacement en transports en commun ;
 - Chèques-repas ;
 - Possibilité d'évolution de carrière et de formation.

PROCEDURE D'INSCRIPTION

Le **formulaire obligatoire d'inscription** est à la disposition des personnes intéressées dans les endroits suivants :

- Sites Internet de la Ville de Charleroi, de son CPAS et du FOREM
- Site Intranet de la Ville de Charleroi
- Services des Référent-e-s administratif-ve-s de la Ville de Charleroi
- Espace Charleurope, Cellule « Guichet d'accueil » - rez-de-chaussée - Boulevard Joseph II n° 11 - 6000 CHARLEROI.

Le formulaire obligatoire d'inscription qui ne serait pas dûment complété, daté, signé et accompagné des documents requis ou qui parviendrait d'une autre manière que celles prévues ci-dessous ne sera pas pris en considération.

Pour le **20/02/2023 au plus tard**, le formulaire **obligatoire** d'inscription dûment **complété, daté, signé et accompagné** d'une lettre de motivation, d'un curriculum vitae **détaillé mentionnant clairement l'expérience**, de la copie **lisible** des documents suivants : un extrait du casier judiciaire 595 (pour une activité ne relevant pas de l'éducation) daté de moins de 3 mois, du diplôme requis et de la carte d'identité (recto/verso) ou du titre de séjour ou du passeport, doit être **SOIT** :

- **envoyé, par pli postal**, la date du cachet de la poste faisant foi, à :

Monsieur le Bourgmestre
OFF/2023/023 - C/o Gestion du personnel
Espace Charleurope, Boulevard Joseph II, 11
6000 CHARLEROI

OU

- **déposé, contre accusé de réception**, à la Cellule "Guichet d'accueil", rez-de-chaussée - Espace Charleurope - Boulevard Joseph II, 11 - 6000 CHARLEROI du lundi au vendredi entre 09h00 et 11h30 ou entre 13h30 et 15h30.

Parution du 30/01/2023 20/02/2023



CHARLEROI

VILLE DE CHARLEROI

FORMULAIRE OBLIGATOIRE D'INSCRIPTION

OFF/2023/023

**OFFRE D'EMPLOI D'AGENT·E DE CONTACT POLYVALENT·E
AU SEIN DU CONTACT CENTER (F/H/X)**

NOM :

PRENOM :

DATE DE NAISSANCE : - - NATIONALITE :

N° NATIONAL : SEXE : F H X

TELEPHONE : MAIL :

ADRESSE LEGALE

RUE, AVENUE, CHAUSSEE, ALLEE :

N°, BOITE, APPART. :

CODE POSTAL : LOCALITE :

Possédez-vous un permis de conduire ? OUI NON

Si oui, indiquer la catégorie

Par le biais de quel canal avez-vous vu l'offre d'emploi ?
SITE INTERNET DE LA VILLE DE CHARLEROI , FOREM, UVCW, AVIQ,
Autres (veuillez préciser)

Dans le cadre d'une adaptation éventuelle de l'organisation de l'examen, présentez-vous un handicap reconnu (cocher la case adéquate) :

OUI NON

Si oui PHYSIQUE MENTAL SENSORIEL

Je déclare sur l'honneur :

- avoir pris connaissance de l'offre complète n° OFF/2023/023 ainsi que de la procédure d'inscription ;
- que les renseignements que j'ai fournis sont exacts ;
- répondre aux différentes conditions d'admissibilité reprises dans l'offre susmentionnée.

Fait le - -

Signature obligatoire,

agent-e de contact polyvalent-e au sein du contact

DESCRIPTION DU POSTE DE TRAVAIL

Dans l'exercice de ses fonctions, le travailleur concerné doit mettre en œuvre un certain nombre d'aptitudes et de capacités dans un (ou plusieurs) environnement(s) déterminé(s). Parmi celles qui sont mentionnées ci-dessous ...

Ce descriptif n'exclut bien sûr pas la recherche d'aménagement raisonnables en vue d'ajuster la situation de travail aux aptitudes du (candidat) travailleur.

L'aptitude/capacité en question est très souvent sollicitée et exigée :

Rester assis
bouger la tête
bouger les mains
bouger les doigts
coordonner les membres supérieurs
Voir
Entendre
regarder longuement (fixer) un écran
parler/s'exprimer
comprendre des instructions simples
comprendre des instructions complexes
être attentif, concentré
analyser un problème, une situation ...
apprendre de nouvelles tâches
calculer (les 4 opérations/ la règle de trois)
mémoriser, retenir
écrire sans fautes d'orthographe
dactylographier (utiliser un clavier d'ordinateur)
utiliser les fonctions d'un ordinateur
Ecrire

L'aptitude/capacité en question est parfois nécessaire :

Rester debout
changer de position
Marcher
conduire des véhicules
bouger la tête
bouger les mains

bouger les doigts
coordonner les membres supérieurs
Tolérance à :
à la lumière
au manque de lumière
au bruit