

Adjoint administratif – agent d'accueil (H/F)
REFERENCE : SPJMARCHE2018/ADM/ROSETTA

PROCEDURE MISE EN ŒUVRE

**Appel interne à candidature et consultation de la base de données
des candidatures spontanées**

1. Critères de
recevabilité

2. Identité
administrative

3. Identité
fonctionnelle

4. Profil de
compétences

5. Pour postuler

Diplôme requis

Aucun diplôme n'est requis pour cette fonction, la possession d'un CESI (certificat d'enseignement secondaire inférieur) constitue un atout pour cette fonction.

**Expérience
professionnelle:**

L'expérience acquise dans une fonction administrative ou dans une fonction d'agent d'accueil constitue un atout pour la fonction.

Requis : être dans les conditions pour bénéficier d'un emploi ROSETTA (avoir moins de 26 ans).

1. Critères de
recevabilité

2. Identité
administrative

3. Identité
fonctionnelle

4. Profil de
compétences

5. Pour postuler

Niveau

3

Catégorie

Administrative

Echelle barémique

300/1

Traitement annuel à l'index du 01/07/2017 :

- Brut indexé minimum : **23.009,25**
- Brut indexé maximum : **28.935,60**

Avantages

- Gratuité des transports en commun pour les déplacements domicile-travail.
- Intervention du service social dans les frais d'une d'assurance hospitalisation
- Titres-repas d'une valeur de 6,60 € par jour presté (avec retenue de 1,24 €).

-
- Pécule de vacances et prime de fin d'année.
 - Horaire de travail variable (arrivée entre 07h30-09h00 et départ entre 16h00- 18h30).
-

Affectation

Administration générale de l'Aide à la Jeunesse
Service de Protection judiciaire de Marche-en-Famenne.
Lieu de travail : Rue des Trois Bosses 11/B à 6900 Marche-en-Famenne

Contexte budgétaire

Services continus

Type de recrutement

Un contrat Rosetta d'une durée d'un an (condition de recevabilité : ne pas avoir atteint l'âge de 26 ans)* avec possibilité éventuelle de prolongation.

* Seules les candidatures qui remplissent les critères de recevabilité seront présent en compte.

1. Critères de recevabilité

2. Identité administrative

3. Identité fonctionnelle

4. Profil de compétence

5. Pour postuler

Mission(s) de l'entité (Direction, Service,...) :

Le Service de protection judiciaire (SPJ) est un service extérieur de l'Administration générale de l'Aide à la jeunesse institué par le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse.

Il existe un SPJ dans les treize arrondissements judiciaires.

Le SPJ comporte deux sections : la section sociale, la section administrative.

Le SPJ est dirigé par un directeur de l'aide à la jeunesse placé sous l'autorité hiérarchique du fonctionnaire dirigeant l'administration de l'aide à la jeunesse.

Objectifs de la fonction :

Le titulaire de la fonction accueille, oriente, offre de l'assistance, renseigne et transmet de l'information au citoyen dans le respect du cadre réglementaire, des procédures en vigueur et des principes d'organisation du Ministère. Les agents administratifs assistent sur le plan administratif le Directeur de l'Aide à la jeunesse et les adjoints dans le suivi de leurs décisions. Dans ce contexte, ils doivent être polyvalents et assumer les différentes tâches et actions (voir ci-dessous).

Domaines de résultats (tâches et responsabilités) :

En tant qu'agent administratif vous :

1. Assurez la réception des appels téléphoniques.

Actions :

- Recevoir et répondre aux appels téléphoniques, aux demandes de renseignements du client interne et externe
- Dispatcher les appels téléphoniques vers les personnes, les services spécialisés
- Etre à l'écoute et demander l'objet de l'appel téléphonique
- Rechercher et communiquer l'information (plan d'accès, heures d'ouvertures,...)

- Argumenter la prise d'un rendez-vous ou la prise en charge par un autre interlocuteur
- Formaliser un message de manière à la transmettre à un tiers
- Reformuler l'objet d'un appel téléphonique en vue de son transfert
- Utiliser les fonctionnalités d'une centrale téléphonique
- Vérifier le transfert d'une communication téléphonique

2. Accueillez et orientez les visiteurs.

Actions :

- Abréger et conclure une conversation ou un échange
- Adapter son langage et son comportement aux différents types d'interlocuteurs
- Aller au devant du client pour établir un contact rapide
- Analyser l'objet et l'urgence d'une demande
- Calmer ou isoler les personnes agressives ou en colère
- Formaliser un message de manière à le transmettre à un tiers
- Identifier l'objet de la visite
- Accompagner et/ou orienter les visiteurs vers la personne, service spécialisé, réunion,...
- Rechercher l'information nécessaire et/ou vérifier les documents
- Vérifier régulièrement la mise à jour des informations et de la documentation disponibles

3. Constituez, actualisez et diffusez de l'information.

Actions :

- Donner des informations quant aux modalités d'accès et de stationnement
- Proposer les documents, services offerts par l'organisation
- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Faire le suivi de l'information obtenue et la transmettre au citoyen s'il est impossible de la communiquer immédiatement par téléphone, au guichet, ...
- Répondre courrier électronique aux demandes de renseignements du client interne et externe
- Fournir les documents/brochures nécessaires
- Rechercher des informations sur intranet, internet,...

4. Réceptionnez des documents ou des marchandises.

Actions :

- Accueillir le livreur, facteur,...
- Contrôler la destination du document, coli
- Réceptionner le courrier, les colis, les recommandés, la marchandise
- Avertir l'huissier et/ou la personne, le service pour qu'il vienne récupérer son courrier

5. Organisez votre activité.

Actions :

- Structurer ses activités et rendre compte à sa hiérarchie de l'avancement du travail, des problèmes rencontrés et des solutions apportées
- Contrôler la qualité de son travail
- Organiser son activité et rendre compte à sa hiérarchie de l'avancement du travail, des problèmes rencontrés et des solutions apportées
- Gérer les situations de stress
- Partager son savoir-faire et le contenu de son activité avec les collaborateurs
- Se former, développer ses connaissances et ses compétences et optimiser ces propres méthodes de travail

- Adapter son comportement lorsque le client exprime son mécontentement et l'aider à trouver des solutions personnalisées possibles selon les règles et procédures en vigueur
- Représenter l'image de l'organisation auprès des usagers

6. Assurez la réalisation de tâches de nature administrative en lien avec les situations individuelles prises en charge par le service.

Actions :

- Constitution et gestion administrative de dossiers nominatifs pour chaque jeune : tri des pièces, photocopies, classement de pièces dans les dossiers.
- Dactylographie des divers courriers (applications de mesure, lettres, formulaires, convocations, attestations,...).
- Notification des décisions prises dans les applications de mesures par le Conseiller/Directeur et encodage de celles-ci dans le système IMAJ.
- Utilisation de la base de données Access interne.
- Contacts avec les services de la DGAJ et les intervenants concernant les questions administratives.
- Démarches pour l'ouverture de comptes bancaires (1/3 AF).
- Procédure d'expédition ou de réception des dossiers en cas de dessaisissement territorial.
- Archivage des dossiers classés.

7. Réceptionnez le courrier entrant et assurez la dactylographie et l'expédition du courrier sortant.

Actions :

- Gestion du courrier entrant : recherche dans la base de données (référence du dossier et nom du (de la) délégué(e) titulaire, photocopie et suivi à destination des agents concernés).
- Mise sous signataire, inscription dans l'indicateur et photocopie du courrier sortant.
- Dactylographie du courrier institutionnel.
Photocopie et distribution de courriers divers ne concernant pas les situations individuelles

Si vous souhaitez plus d'informations sur cette fonction, veuillez contacter la personne de référence ci-dessous :

PLETINCKX Audrey – audrey.pletinckx@cfwb.be.

Relations hiérarchiques

Responsable hiérarchique : Le Directeur de l'Aide à la Jeunesse :
Monsieur ROLAND

Cette fonction n'est pas amenée à gérer une équipe

Relations fonctionnelles

Le titulaire de la fonction sera amené à collaborer de manière régulière avec :

- le Directeur de l'aide à la Jeunesse et son/ses adjoint(s) ;
 - le/la responsable de la section administrative ;
 - les délégués en chef ;
 - les délégué(e)s;
 - la Direction de la gestion du personnel de l'administration centrale et des SAJ-SPJ.
-

Horaires

Variable : arrivée entre 7h30 et 9h et départ entre 16h et 18h30)

Environnement de travail

Dans un bureau

1. Critères de recevabilité

2. Identité administrative

3. Identité fonctionnelle

4. Profil de compétences

5. Pour postuler

Compétences spécifiques / techniques nécessaires ou souhaitées pour l'exercice de la fonction

	Requises			Atouts
	Elémentaires	Bonnes	Approfondies	
Méthodologies :				
<i>Connaissance des techniques de communication orale</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Connaissance des techniques de communication écrite</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applications bureautiques :				
<i>Word</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Excel</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Outlook</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matériel / outils / outillage :				
PC – Poste téléphonique – Photocopieuse – Scanner – Fax – Internet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences génériques / comportementales nécessaires pour la fonction

Gestion de l'information

- Assimiler l'information : vous établissez des liens entre les diverses données, vous concevez des alternatives et tirez des conclusions adéquates. vous analysez de manière ciblée les données et jugez d'un œil critique l'information.

Gestion des tâches

- Structurer le travail : Vous structurez votre travail en fixant les priorités et en accomplissant une multitude de tâches différentes de façon systématique.

Gestion des relations

- Ecouter activement : Vous explorez, écoutez et comprenez le message des autres et vous mettez à leur place.
- Agir de manière orientée service : Vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs

**Compétences
investiguées lors de
l'entretien**

Gestion de son fonctionnement personnel

- Faire preuve de respect: Vous montrez du respect envers les autres, leurs idées et leurs opinions, acceptez les procédures et les instructions.
- Faire preuve de fiabilité : Vous agissez de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respectez la confidentialité et les engagements et évitez toute forme de partialité.
- Gérer le stress : Vous réagissez aux stress en vous focalisant sur le résultat, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique.

Compétences spécifiques :

- **Bonne connaissance de la suite Microsoft Office**
- **Une bonne orthographe**

Compétences comportementales :

- **Travailler en équipe**
- Gérer le stress
- Faire preuve de fiabilité
- Communication orale et écrite

Attention ! Les compétences en gras et la motivation sont considérées comme particulièrement importantes pour la fonction.

1. Critères de recevabilité

2. Identité administrative

3. Identité fonctionnelle

4. Profil de compétence

5. Pour postuler

- Vous pouvez poser votre candidature jusqu'au **16 février 2018** inclus.
- Veuillez noter que les entretiens de sélection se dérouleront dans le courant du mois de février et mars 2018 au SPJ de Marche.
- Sur la base des lettres de motivation, des curriculum vitae et du nombre de candidatures recevables, la commission de sélection pourra limiter le nombre de candidats effectivement entendus.
- Pour être prise en considération, votre candidature à cette fonction devra comporter :
 - Un curriculum vitae rédigé en français et actualisé. Vous devez posséder l'expérience professionnelle appropriée. La vérification de votre expérience se fait sur base de votre C.V.
 - Une lettre de motivation
 - Une copie de votre diplôme.
 - Pour les diplômes obtenus hors Belgique, une attestation d'équivalence du diplôme de la Communauté française (pour l'obtenir: 02/690.89.00 Service des Equivalences) ;
 - Pour les diplômes belges obtenus dans une autre langue que le français, une attestation de votre connaissance de la langue française délivrée par le Selor, suite à un test linguistique (article 7). Si vous n'êtes pas en possession de cette attestation, vous devez vous inscrire en ligne sur le site du Selor (www.selor.be).
- Si vous postulez pour un emploi pour lequel une expérience professionnelle et/ou des compétences techniques sont requises, nous vous conseillons d'accorder une attention particulière à la description de celle(s)-ci dans votre C.V. Ce sont ces données qui sont utilisées pour la présélection qualitative des C.V.

Les dossiers de candidature seront adressés à **Madame PLETINCKX Audrey**, Responsable administrative du SPJ de Marche, par mail exclusivement, à l'adresse suivant : audrey.pletinckx@cfwb.be et indiqueront la référence **SPJMARCHE2018/ADM/ROSETTA**.



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES