



WALLONIE-BRUXELLES  
ENSEIGNEMENT

WALLONIE BRUXELLES ENSEIGNEMENT RECRUTE POUR UN POSTE DE :

## Agent(e) d'accueil et téléphonie

RÉFÉRENCE : REC 24 76

### NOTRE INSTITUTION

Wallonie Bruxelles Enseignement (WBE) est le plus important pouvoir organisateur d'enseignement dans l'espace belge francophone. Notre organisme rassemble 365 établissements scolaires et 150 institutions apparentées (internats, centres PMS, etc.), répartis sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ce service public accueille 200 000 élèves ou étudiants de la maternelle à l'enseignement supérieur et emploie plus de 30 000 personnes. WBE, c'est aussi 3.200.000 m<sup>2</sup> de bâtiments scolaires distribués sur 800 sites géographiques.

La mission générale est de participer à l'organisation, à la bonne marche et au développement au quotidien de l'enseignement organisé par WBE et de tous ses établissements d'enseignement, cela au bénéfice de tous ses membres des personnels et, à travers eux, de tous ses élèves et de tous ses étudiants.

Dans le cadre de sa transformation, et des différents projets menés dans le secteur de l'enseignement dont notamment le Pacte pour un enseignement d'excellence, WBE est à la recherche de nouveaux collaborateurs pour l'aider à mener à bien son évolution et ses missions de pouvoir organisateur.

[www.w-b-e.be](http://www.w-b-e.be)

### DIRECTION & SERVICE

La **Direction générale des Bâtiments et de la Logistique** gère l'ensemble des infrastructures et de la logistique de WBE à la fois pour les établissements et les services centraux et intermédiaires, soit plus de 2.800 bâtiments (3,2 millions de mètres carrés) affectés à 500 établissements scolaires et apparentés. Elle garantit l'entretien, l'exploitation courante et les moyens de fonctionnement des bâtiments, gère le parc immobilier de WBE et conduit les opérations d'investissement nécessaires à son évolution.

Le **Service général Logistique et Facility** est l'un des services généraux de la Direction générale des Bâtiments et de la Logistique. Ce service général est responsable des achats, du déploiement et du suivi des services facilitaires et de la gestion de la logistique de WBE à la fois pour les établissements, soit plus de 500 établissements scolaires et apparentés, ainsi que pour les services administratifs centraux et déconcentrés.

Au sein du Service général Logistique et Facility, le pôle « **Services facilitaires** » est chargé de l'accueil des visiteurs, du traitement du courrier, du call center ainsi que de la gestion du catering (cafétéria) pour les réunions organisées

au sein de l'administration centrale. Enfin, ce Pôle est également en charge de la gestion du gardiennage et des services de nettoyage.

## FONCTION

### OBJECTIFS DE LA FONCTION

- *Accueillir les visiteurs et le personnel de Wallonie-Bruxelles Enseignement, confirmer leur accès, les informer et les orienter ;*
- *Recevoir, transmettre, orienter les appels téléphoniques (call center) ;*
- *Gérer les courriers entrants et sortants du personnel et des services de WBE et les procédures qui s'y appliquent ;*
- *Participer au bon fonctionnement du Pôle Services Facilitaires ;*
- *Fournir un appui logistique polyvalent pour le Service général Logistique & Facility ;*
- *Contribuer aux missions de votre service, de votre direction générale et de WBE.*

### TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

En tant qu' Agent(e) d'accueil et de téléphonie (H/F/X), vous serez amené(e) à :

- ***Accueillir les visiteurs et le personnel de Wallonie-Bruxelles Enseignement, confirmer leur accès, les informer et les orienter***
  - Vous identifiez le visiteur et lui demandez l'objet/le motif de la visite ;
  - Vous donnez les renseignements adéquats, usuels ou d'ordre général sur Wallonie-Bruxelles Enseignement ;
  - Vous orientez et guidez les visiteurs ainsi que les agents dans les bâtiments et vers les salles de réunion ;
  - Vous contactez les services et agents afin d'annoncer les visiteurs.
- ***Recevoir, transmettre, orienter les appels téléphoniques (call center)***
  - Vous répondez aux appels téléphoniques ;
  - Vous communiquez le numéro approprié de l'agent, du service recherché ou transférez directement l'appel ;
  - Vous donnez les renseignements de base adéquats, usuels ou d'ordre général sur Wallonie-Bruxelles enseignement ;
  - Vous clarifiez les demandes des appelants afin de les orienter adéquatement ;
  - Vous effectuez des recherches de base dans la documentation disponible via intranet ou internet.
- ***Gérer les courriers entrants et sortants du personnel et des services de WBE et les procédures qui s'y appliquent***
  - Vous assurez le suivi des courriers ordinaires, des courriers express et des colis professionnels selon la procédure qui s'applique ;
  - Vous assurez la gestion des recommandés entrants et sortants (fiche de suivi pour le prestataire et suivi des accusés de réception) ;
  - Vous distribuez le courrier interne au sein des différents services de WBE ;
  - Vous assurez la centralisation et la circulation des signataires papiers dans les différents services ;
  - A moyen terme, vous serez amené(e) à prendre en charge de la gestion de l'indicatage du courrier entrant et sortant.
- ***Participer au bon fonctionnement du Pôle Services Facilitaires.***

- Vous apportez votre soutien et/ou un back-up au collaborateur logistique/caféteria au niveau de l'organisation logistique des salles de réunions (catering, installations des salles, etc.) ;
  - Vous collectez et encodez les données permettant de rédiger des statistiques de fréquence par plages horaires à l'accueil ;
  - Vous proposez un planning de présence par accueil, par mois et par semaine, sous la supervision du coordinateur du pôle ;
  - Vous participez à la mise à jour des informations de l'annuaire sur base des lacunes constatées par les agents lors de l'exercice de leur fonction ;
  - Vous alimentez le registre des informations relatives aux difficultés rencontrées en vue de participer à l'amélioration continue du service ;
- **Fournir un appui logistique polyvalent pour le Service général Logistique & Facility**
    - Vous passez les commandes liées au catering auprès des différents prestataires ;
    - Vous réceptionnez les éventuelles commandes (sandwichs...) et assurez le dispatching au sein des locaux ;
    - Vous apportez votre aide lors de l'organisation des événements internes (accueil du Conseil WBE, apéros festifs, petits déjeuners, journées du personnel, ...)
- **Contribuer aux missions de votre service, de votre direction générale et de WBE**
    - Vous veillez à améliorer de façon continue votre maîtrise et connaissance des méthodes et techniques utiles à votre travail ;
    - Vous veillez à l'atteinte de vos objectifs individuels et contribuez à la réalisation des missions de WBE ;
    - Vous participez aux différentes réunions internes et d'équipe où votre présence est nécessaire ;
    - Vous communiquez et faites circuler l'information au sein de votre équipe, vers la direction et collaborez avec les autres services de WBE ;
    - Vous identifiez et proposez, le cas échéant, des opportunités d'amélioration de la qualité dans votre sphère de compétence ;
    - Vous participez à l'élaboration d'une image positive du service rendu aux clients/bénéficiaires de WBE ;
    - En cas de nécessité, vous collaborez à toutes tâches utiles pour le service et vous vous impliquez dans des projets.

Cette liste de tâches n'est pas exhaustive.

## PLUS D'INFO SUR LA FONCTION ?

Jonathan ETIENNE | Coordinateur f.f. du Pôle Services Facilitaires

Courriel : [jonathan.etienne@cfwb.be](mailto:jonathan.etienne@cfwb.be)

## PROFIL

### CONDITIONS DE PARTICIPATION :

#### 1. DIPLÔME REQUIS

Aucun diplôme n'est exigé pour cette fonction.

#### 2. EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE REQUISE :

Vous disposez d'une expérience professionnelle pertinente de **minimum 2 années** dans au moins 1 des tâches suivantes

- Agent Call center
- Réceptionniste

### 3. ATOUTS

Une expérience professionnelle dans le secteur public constitue un atout pour la fonction.

---

## COMPÉTENCES

### COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- **Assimiler l'information (k) : Vous rassemblez, traitez et restituez correctement l'information dans les délais impartis.**
- **Structurer le travail (k) : Vous structurez votre travail en fixant les priorités et en accomplissant une multitude de tâches différentes de façon systématique.**
- **Travailler en équipe (k) : Vous créez et améliorez l'esprit d'équipe en partageant vos avis et idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.**
- **Agir de manière orientée service (k) : Vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs.**
- **S'adapter : Vous adoptez une attitude souple face aux changements et vous adaptez aux circonstances changeantes et à des situations variées.**
- **Faire preuve d'engagement (k): Vous vous impliquez dans le travail en donnant toujours le meilleur de vous-même en cherchant à atteindre la meilleure qualité et en persévérant même en cas d'opposition.**

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Vous avez une bonne maîtrise des techniques de gestion téléphonique des appels entrants ;
  - Connaissance élémentaire de raisonnement verbal, numérique et avec des figures ;
  - ***Vous avez une bonne maîtrise des techniques d'expression orale ;***
  - Vous avez une connaissance élémentaire des techniques d'expression écrite.
- 

Une bonne motivation est également importante.

Les compétences en gras et la motivation sont considérées comme particulièrement importantes pour la fonction et ont une valeur plus importante dans le score final de la sélection.

La compétence en italique est considérée comme essentielle pour la fonction. Si vous n'obtenez pas le score minimal pour ce critère, vous ne pourrez pas réussir la sélection.

---

## CONDITIONS D'AFFECTATION :

Si vous êtes lauréat(e), vous devrez - *pour pouvoir entrer en fonction* – remplir [certaines conditions d'affectation](#).

---

## NOTRE OFFRE

## CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'ENGAGEMENT

1 poste, localisé au City Center - Boulevard du Jardin Botanique 20-22, 1000 Bruxelles, est à pourvoir.

**Type d'engagement :** CDD de 7 mois, avec le barème de traitement 300/1 (niveau 3 – catégorie : administratif).

**Rémunération :** entre 29.132,8826 € (avec 2 années d'expérience) et 39.257,84€ (salaire annuel brut, déjà adapté à l'index actuel, allocations réglementaires non comprises). Toute expérience jugée utile pour la fonction pourra être valorisée pécuniairement, sous réserve des attestations émanant des employeurs concernés.

Prime annuelle de **1.269,26 EUR** brut (à l'index actuel, au prorata des prestations de l'année en cours) destinée à l'achat des vêtements de travail

Pour obtenir une estimation plus précise de votre future rémunération, rendez-vous sur la page suivante : [simulateur de salaire](#).

**Régime de travail :** 38h/semaine

**Type de travail :** Travail itinérant. La fonction nécessite de nombreux déplacements au sein des bureaux de l'administration centrale

## AVANTAGES

- Prime annuelle de **1.269,26 EUR** brut (à l'index actuel, au prorata des prestations de l'année en cours) destinée à l'achat des vêtements de travail ;
- Horaire de travail variable (arrivée entre 07h30-09h00 et départ entre 16h00-18h30) ;
- 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 ;
- 27 jours de congés légaux par an minimum (le nombre de jours progresse avec l'âge) ;
- Congé d'office entre Noël et Nouvel an (en plus des congés légaux) ;
- Gratuité des transports en commun pour les déplacements domicile-travail ;
- Lieu de travail facilement accessible en transports en commun ;
- Indemnité vélo (montant par kilomètre selon taux en vigueur) ;
- Possibilité d'abonnement téléphonique (usage privé possible moyennant déclaration comme avantage de toute nature) ;
- Assurance hospitalisation à un tarif avantageux via le Service social (la prime de base est gratuite) ;
- Possibilités de formations durant les heures de travail.

## PROCÉDURE DE SÉLECTION

### ÉTAPES DE SÉLECTION

#### Étape 1 – Présélection

Votre candidature sera analysée au regard des conditions de participation. Nous vous conseillons donc d'accorder une attention particulière à la description de vos expériences professionnelles dans votre C.V.

Les candidatures démontrant la plus grande adéquation avec les critères annoncés dans l'appel seront retenues pour la suite de la procédure. Sur la base du nombre de candidatures recevables, le jury de sélection pourra limiter le nombre de candidats. Une sélection téléphonique pourra également être organisée.

#### Étape 2 – Épreuves de sélection

Les candidats retenus suite à la présélection seront invités à participer à la suite de la procédure. Celle-ci se déroule en 2 phases :

## Phase 1 – Test(s) de sélection

Cette étape porte sur vos compétences techniques et comportementales (voir rubrique [COMPÉTENCES](#)) et se tiendra vers le milieu du mois de novembre 2024 (sous réserve de modification).

Elle consiste en des tests psychotechniques à distance. Tous les candidats invités à participer à cette étape seront invités à participer à la phase suivante.

## Phase 2 – Entretien

L'entretien se déroulera à Bruxelles le 22 novembre (sous réserve de modification).

Cette étape porte sur vos compétences techniques et comportementales (voir rubrique [COMPÉTENCES](#)) ainsi que sur votre motivation, votre intérêt pour la fonction et le domaine.

## Et après la procédure ?

Pour réussir la sélection, il faut obtenir au moins **50%** des points au total.

Le classement sera établi sur base des résultats obtenus. À égalité de points, la priorité sera donnée au candidat ayant obtenu le plus grand nombre de points à la partie « Motivation ».

---

## DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

Vous souhaitez plus d'information sur notre gestion de la diversité ou vous souhaitez des aménagements raisonnables ? Vous trouverez davantage d'informations à propos de notre politique d'égalité des chances [en cliquant ici](#).

---

## COMMENT POSTULER ?

Pour postuler, veuillez envoyer votre candidature comportant impérativement les documents suivants :

- **Un curriculum vitae détaillé, rédigé en français et actualisé (avec les dates précises : jour, mois et année);**
- **Une lettre de motivation ;**

Vous pouvez poser votre candidature jusqu'au **4 novembre 2024** inclus. Complétez [le formulaire sur notre site](#) et joignez-y les documents requis.

---