

## Opérateur de niveau B – Centre d'assistance – Mon Permis

**Vous avez le contact facile et souhaitez vous investir dans un projet innovant? Ce job est pour vous !**

### OÙ ALLEZ-VOUS TRAVAILLER ?

L'équipe du programme Mon Permis dépend du SPW ARNE, du SPW TLPE et du SPW Digital.

Leurs bureaux sont localisés au SPW territoire, logement, patrimoine et énergie

Dans un premier temps, vous rejoindrez cette localisation avec votre collègue de Mon Permis . Assistance.

Dans un second temps, il est possible que le Mon Permis. Assistance déménage à Jambes ou à Namur.

### VOTRE MISSION...

Le programme Mon Permis vise la dématérialisation des permis d'environnement, d'urbanisme et des permis unique. Il s'agit d'un projet transversal impliquant le SPW ARNE, le SPW TLPE et le SPW Digital.

Vous devrez :

- Assurer les principales étapes du traitement des demandes d'assistance (Enregistrement, Catégorisation, Priorisation, Assignation, Investigation et résolution des demandes qui ne doivent pas être escaladées et Clôture).
- Rédiger les articles de la base de connaissances.
- Assurer un appui opérationnel à l'équipe *Mon Permis* et à l'équipe d'accueil de Mon permis.Assistance (ou à une autre équipe d'accueil).

## QUE FAIT UN OPÉRATEUR DE NIVEAU B – CENTRE D'ASSISTANCE – MON PERMIS?

- Vous répondez aux questions posées par les usagers (citoyens, entreprises,...) via différents canaux de communication (par téléphone, par mail, en présentiel,...)
- Vous en assurez le suivi à l'aide d'un outil dédié.
- Vous utilisez et consultez une base de connaissance reprenant les informations permettant de fournir des réponses argumentées aux questions posées
- Vous recueillez, gérez et diffusez les informations liées à cette assistance, pour enrichir la base de connaissance (sous la supervision du responsable de Mon Permis. Assistance)
- Vous établissez des statistiques quantitatives et qualitatives (nombre et type de contacts,...)
- Vous rédigez des documents administratifs (courriers, formulaires, notes, comptes rendus, procès-verbaux, rapports...) sur supports informatisés
- Vous proposez des améliorations continues au niveau de la qualité du service, de l'orientation vers les résultats et de l'orientation vers les usagers
- Vous participez, avec des intervenants internes et/ou externes, à des groupes de travail, des formations et des réunions
- Vous réalisez des tâches administratives dans le cadre des interactions avec les usagers (mise à jour de données, envoi de documents,...)
- Vous mettez à jour vos connaissances en fonction de l'évolution des matières

## VOTRE PROFIL

---

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Conditions d'accès au poste</b> | Sans restriction de nationalité |
|------------------------------------|---------------------------------|

---

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| <b>Niveau de diplôme requis</b> | Bachelier |
|---------------------------------|-----------|

---

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| <b>Expérience exigée</b> | Aucune |
|--------------------------|--------|

---

|                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| <b>Accessible au(x) métier(s)</b> | 36-Administratif |
|-----------------------------------|------------------|

---

### Compétences techniques

- Gestion de l'information – Capitaliser des informations, des procédures et de la documentation, les exploiter et les diffuser
  - Rédaction – S'exprimer par écrit dans un langage précis, grammaticalement correct et compréhensible pour le destinataire
  - Dispositions légales et normatives – Appliquer et faire respecter les dispositions légales, les procédures, les normes et/ou les réglementations en vigueur
- 
- Vulgarisation – Adapter des notions, des termes techniques ou scientifiques de manière à les rendre accessibles à un public non spécialisé
  - Expression orale – S'exprimer oralement dans un langage précis, grammaticalement correct et compréhensible pour le destinataire
  - Informatique – Utiliser les fonctionnalités de base d'une suite bureautique (traitement de texte, tableur, logiciel de présentation \* et messagerie électronique)
-

---

**Compétences comportementales**

- Rigueur – Réaliser son travail avec exactitude, méthode et précision
  - Gestion de suivi – Surveiller l'état d'avancement et assurer le suivi des activités et/ou des projets dont on a la charge en fonction des résultats attendus
  - Polyvalence – Passer aisément d'une activité et/ou d'un projet à un autre en fonction des besoins du service
  - Collaboration – Coopérer avec des acteurs internes et/ou externes en favorisant les échanges et en étant attentif aux objectifs communs
  - Communication – Communiquer avec autrui en s'assurant de la compréhension de l'information reçue et transmise
  - Agir de manière orientée service – Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs
- 
- Assertivité – Défendre un point de vue ou l'application d'une règle par un échange positif en préservant la qualité des relations professionnelles
  - Gestion du stress – Demeurer efficace en situation de stress en conservant sa capacité à prendre des décisions réfléchies et en maîtrisant ses émotions
  - Intégrer l'information – Etablir des liens entre diverses données, concevoir des alternatives et tirer des conclusions adéquates
-

## NOTRE OFFRE :

Votre contrat :

|                   |                            |
|-------------------|----------------------------|
| Lieu de travail   | NAMUR                      |
| Échelle barémique | B3                         |
| Grade             | gradué                     |
| Régime de travail | Temps plein                |
| Type de contrat   | Statutaire/Contractuel CDI |

## PERSONNE(S) DE CONTACT

Concernant la fonction :

Monsieur David MORELLE, chef de projet Mon Permis . Assistance

Tél. : +32 (0)496 10 18 45

[david.morelle@spw.wallonie.be](mailto:david.morelle@spw.wallonie.be)

Concernant la procédure d'appel à manifestation d'intérêt :

[talents.wallonie@spw.wallonie.be](mailto:talents.wallonie@spw.wallonie.be)