

Opérateur de Niveau C – Centre d’assistance – Mon Permis

Un job en relation avec les usagers vous fait de l'œil ? Vous avez le contact facile ? 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 :

- être en soutien à la mise en place d'un Centre d'assistance avec différents intervenants. Ce Helpdesk sera appelé *Mon Permis . Assistance*.
- Assurer le traitement des demandes d'assistance (accusé de réception, qualification, priorisation, affectation, résolution, notification, clôture)
- Assurer dans une certaine mesure un support à l'équipe Programme

QUE FAIT UN OPERATEUR DE NIVEAU C AU 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 de connaissance reprenant les informations permettant de fournir des réponses argumentées aux questions posées
- Vous escaladez les demandes auxquelles la documentation ne vous permet pas de traiter ;
- 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 poste implique :

- Contacts réguliers et répétés avec les usagers

VOTRE PROFIL

Conditions d'accès au poste	Sans restriction de nationalité
------------------------------------	---------------------------------

Niveau de diplôme requis	CESS
---------------------------------	------

Expérience exigée	Aucune
--------------------------	--------

Accessible au(x) métier(s)	60 - Administratif
-----------------------------------	--------------------

Compétences techniques

- Rédaction – S'exprimer par écrit dans un langage précis, grammaticalement correct et compréhensible pour le destinataire
 - 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)
 - Dispositions légales et normatives – Appliquer les dispositions légales, les procédures, les normes et/ou les réglementations en vigueur *
-

Compétences comportementales

- 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
 - 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
 - Rigueur – Réaliser son travail avec exactitude, méthode et précision
 - Intégrer l'information – Etablir des liens entre diverses données, concevoir des alternatives et tirer des conclusions adéquates
-

* COMPÉTENCE(S) NON REQUISE(S) À L'ENTRÉE EN FONCTION ET À DÉVELOPPER SUR BASE DES OBJECTIFS ASSIGNÉS À L'AGENT

NOTRE OFFRE :

Votre contrat :

Lieu de travail	NAMUR
Échelle barémique	C3
Grade	assistant
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

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

talents.wallonie@spw.wallonie.be