

# **Responsable du centre d'assistance – Mon Permis**

**Aidez-nous à améliorer l'accompagnement des usagers dans la dématérialisation des permis**

## **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.

Avec un.e collègue opérateur, vous constituerez la nouvelle équipe opérationnelle chargée de l'assistance à ce programme : Mon Permis . Assistance.

Vous devrez :

- mettre en place ce Centre d'assistance de manière opérationnelle, sur base du système de gestion définit en amont (annexe), en collaboration avec l'équipe programme
- assurer le respect de la méthodologie de gestion de service IT en visant la performance des services rendus aux usagers.

- Assurer le back-up et le renfort de l'opérateur en cas de pic
- Assurer le reporting
- Mettre à jour la FAQ et la base de connaissance interne
- Participer à la revue des incidents et des pistes d'amélioration

## **QUE FAIT LE RESPONSABLE DU CENTRE D'ASSISTANCE ?**

- Vous développez des outils de suivi standardisés (indicateur, tableau de bord, analyse statistique et/ou outils d'évaluation,...)
- Vous présentez oralement et/ou par écrit l'avancement des travaux à l'aide de supports de communication (visuel, écrit, audiovisuel,...)
- Vous organisez, animez, et/ou participez, avec des intervenants internes et/ou externes, à des groupes de travail, commissions techniques, réunions,...
- 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
- Vous rédigez des documents administratifs et de communication (réponse aux usagers, base de connaissance, FAQ, note, comptes-rendu, rapport, courrier,...)
- 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>	Master
<b>Expérience exigée</b>	Aucune
<b>Accessible au(x) métier(s)</b>	15 - Administratif

### Compétences techniques

- Conception d'outils de gestion – Réaliser des tableaux de bord et/ou des banques de données
- Conduite de réunions – Planifier, organiser et animer des réunions en permettant à chacun de s'exprimer
- Rédaction – S'exprimer par écrit dans un langage précis, grammaticalement correct et compréhensible pour le destinataire
- Prise de parole en public – Réaliser une présentation orale en utilisant un ou plusieurs supports (oral, écrit, dématérialisé) de communication
- 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

- Intégrer l'information – Etablir des liens entre diverses données, concevoir des alternatives et tirer des conclusions adéquates
- Collaboration – Coopérer avec des acteurs internes et/ou externes en favorisant les échanges et en étant attentif aux objectifs communs
- Créativité – Adapter les méthodes et les approches actuelles de façon novatrice ou en concevoir de nouvelles
- 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

## **NOTRE OFFRE :**

**Votre contrat :**

<b>Lieu de travail</b>	NAMUR
<b>Échelle barémique</b>	A6/1
<b>Grade</b>	attaché
<b>Régime de travail</b>	Temps plein
<b>Type de contrat</b>	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)