

La Ville de La Louvière organise un examen en vue de constituer une réserve, à titre contractuel,

d'agent d'accueil (H/F) pour le Centre d'Accueil et d'information du Département Citoyenneté et Qualité des services aux usagers



Sous la responsabilité du Chef de bureau administratif et de la Directrice de ce département, l'agent d'accueil oriente et informe tout citoyen, fournisseur, employé, partenaire susceptibles de se présenter au sein de l'accueil.

L'accueil comporte deux volets : l'accueil physique de l'utilisateur et l'accueil téléphonique de celui-ci.

Il a pour mission de faciliter les démarches administratives des citoyens/bénéficiaires et de les accueillir dans les meilleures conditions possibles.

L'agent d'accueil propose une offre étendue de services aux citoyens/bénéficiaires et apporte un soutien aux services de l'administration par la prise en charge de missions de première ligne.

Missions :

- assurer un accueil physique et téléphonique de qualité (accueillir, informer)
- comprendre les situations personnelles afin d'orienter la personne vers le service adéquat et prendre en charge des missions de 1^{er} ligne pour les services de l'administration
- réceptionner et rediriger le courrier, mail, colis de livraison
- gérer les situations d'urgence et difficiles
- procéder, en collaboration avec les divers services/départements, à l'amélioration des procédures mises en place
- réaliser d'autres activités selon les demandes et besoins

Votre profil

– Vous êtes titulaire d'un **baccalauréat (graduat) de/en conseiller social, communication/rerelations publiques, secrétariat de direction (assistant de direction) et tourisme** délivré par un établissement d'enseignement supérieur de type court ou d'un titre réputé équivalent (1^{er} cycle universitaire: bachelier/candidat - à même finalité) . Peut également participer à l'examen de recrutement, l'étudiant qui suit la dernière année des études pour l'obtention du diplôme requis. En cas de réussite à la sélection, il ne pourra se prévaloir de la réussite et ne pourra en aucun cas rentrer en service.

- Vous avez le sens du contact et faites preuve d'autonomie.
- Vous êtes autonome dans l'exécution des activités tout en respectant les délais d'exécution et les procédures mises en place.
- Vous êtes résistant au stress.
- Vous présentez une image positive de la Ville et du CPAS de La Louvière.
- Vous avez la capacité de travailler en équipe.
- Vous possédez des notions d'anglais.

Nous vous offrons

- Une fonction intéressante, avec des degrés de responsabilité divers, dans une Administration offrant un réel équilibre entre vie privée et professionnelle ;
- Une rémunération minimum mensuelle brute de 2 233,14 € (échelle D6)
- Des chèques repas

Intéressé(e) ? L'acte de candidature (**CV + copie du diplôme**) est à envoyer par mail à l'adresse emploi@lalouviere.be **avant le vendredi 13 décembre 2019.**

Conditions générales de recrutement

- Cet appel est ouvert à toute personne porteuse d'un handicap, trouble ou maladie nécessitant une adaptation de la procédure.

Dans ce cas, il est obligatoire de prendre contact avec la cellule recrutement du département des ressources humaines par mail ou par téléphone (064/27.80.82) au plus tard à la clôture du présent appel, afin de mettre en place les adaptations nécessaires dans la mesure des possibilités de l'administration.

Sur demande, les possibilités d'adaptation sont communiquées.

- Pour le titulaire d'un diplôme ou certificat d'études délivré par un pays étranger, présenter à la date limite fixée pour le dépôt des candidatures, une attestation délivrée par la Commission d'équivalence justifiant l'équivalence dudit diplôme ou certificat d'études au titre belge requis pour l'emploi à conférer.

- Un extrait du casier judiciaire pourra vous être réclamé au cours de la procédure de recrutement.

- L'examen de recrutement comportera:

Une épreuve écrite et/ou pratique de mise en situation professionnelle

Un entretien oral visant à évaluer les aptitudes et les compétences professionnelles du candidat

L'épreuve écrite est éliminatoire : seuls les candidats ayant obtenu au moins 50% à l'épreuve écrite, seront invités à participer à l'épreuve orale. Pour être déclarés lauréats de l'examen, les candidats doivent obtenir au moins 50% des points à chaque épreuve et au moins 60% des points pour l'ensemble des épreuves.

- Une convocation reprenant toutes les informations utiles et les matières d'examen sera adressée par mail aux candidats qui répondent, à la clôture de l'appel, aux conditions requises.

RQ: Les réponses et convocations vous seront envoyées par mail. Merci de vérifier vos courriers indésirables et/ou de nous contacter en cas de doute.

Des renseignements complémentaires sur la fonction peuvent être obtenus auprès de Madame Nathalie DILILLO, chef de bureau ff, par mail (ndillilo@lalouviere.be) ou par téléphone au 064/277811