

Ces offres sont réservées aux personnes répondant
aux conditions d'Emploi Insertion (Art.60§7)

Le CPAS recherche
Agent d'Accueil (H/F/X)

Localité : Forest (Ecosoc).

Tâches : Votre Fonction est essentielle, au sein d'une ASBL qui a pour objectif de favoriser l'insertion des réfugiés et des primo-arrivants en Belgique dans une dynamique d'écoute et d'engagement réciproque.

En tant qu'Agent d'accueil, vous serez chargé des tâches suivantes :

- Accueil et orientation des bénéficiaires et des visiteurs de l'ASBL ;
- Gestion du standard téléphonique et des agendas du Service Social;
- Co-gestion de l'agenda des collectes ;
- Gestion de l'agenda des interprètes ;
- Soutien administratif lié à l'Accueil.

Activités clés et Tâches

Accueillir - Identifier la demande - Renseigner - Orienter

- Accueillir tout bénéficiaire ou visiteur, gérer les appels téléphoniques et la mailbox ;
- Ecouter sa demande, comprendre son motif de visite ;
- Si besoin, appeler un collègue-interprète ;
- S'il s'agit d'une demande d'information ou de rdv pour un bénéficiaire, s'assurer qu'il fait partie du public de l'ASBL (statut) et que sa demande est en lien avec nos activités. Fixer un rdv, préciser quels documents apporter pour ce rdv, donner un carton-memento du rdv avec l'heure, la date et le nom de la personne qui le recevra.
- Dans le cas contraire, relayer la personne vers d'autres services extérieurs (liste de relais du Service Social + recherches adhoc sur Internet)
- S'il s'agit d'un bénéficiaire ayant rdv, vérifier les documents apportés si nécessaire ;
- Veiller à disposer d'une liste à jour de relais fournie par le Service Social, adaptée selon les divers cas rencontrés.

Gestion de la zone d'Accueil et des personnes en attente à l'Accueil

- Garder la zone en ordre et accueillante et veiller à un environnement calme, convivial et bienveillant ;
- Contrôler l'accès et la circulation des personnes à l'entrée et dans la zone d'Accueil ;
- Veiller à actualiser les affiches et dépliants disposés à l'Accueil ;

Soutien Aux Services De L'asbl

Gestion Des Rdv Du Service Social et Des Interprètes

- Préparer les agendas en fonction des présences, absences et indisponibilités des travailleurs sociaux (congrés, formations, réunions ...) : actuellement sur papier => à l'avenir via les agendas Outlook de chaque personne ;
- Fixer et bloquer les rdv dans l'agenda ;
- Déplacer les RDV en cas d'absences imprévues ou à la demande du travailleur social ou du bénéficiaire.

Vérification des rdv de bénéficiaires envoyés par des ILA

- Vérifier que l'ILA a signé une convention avec l'ASBL. Si pas, expliquer le principe de collaboration sur base de convention et relayer la prise de contact de l'ILA vers la responsable du service Logement et une personne du Sv Social en fonction des langues ;
- Vérifier que la « fiche bénéficiaire ILA » a été complétée par l'ILA. Le cas échéant, la demander. En cas de bénéficiaire vulnérable, se référer à un travailleur du Service Social (Ecoute) ou du Logement pour valider que la personne pourra être accompagnée par l'asbl avant de fixer les rdv coordonnés au Service Social et au Logement ;

Gestion de l'agenda des collectes AIMA

- Relever régulièrement la boîte mail des demandes de collectes de meubles ;
- Evaluer si la proposition de meubles est pertinente pour une collecte, au besoin contacter le donateur ;
- Fixer un rdv dans l'agenda des collectes : actuellement sur papier => à l'avenir via un agenda Outlook spécifique
- Répondre au donateur - Confirmer le rdv au donateur (par mail).

Soutien administratif général

- Veiller à toujours avoir de la réserve de caisses de papier pour la photocopieuse/imprimante. Fournir des ramettes lorsque nécessaire aux collègues utilisant la machine. Effectuer occasionnellement des photocopies pour les bénéficiaires, en lien avec leur dossier et leur rdv.
- Tenir à jour les noms dans le pigeonnier des courriers, sur base des informations reçues des RH ;
- Tenir à jour l'affichage des congés et absences pour la gestion des rdv et des appels téléphoniques (information reçue des personnes elles-mêmes pour les congés et des RH pour les absences) ;
- Veiller à disposer d'un stock de formulaires internes divers (demandes d'engagement, congés, missions...) à disposition du personnel ;
- Veiller à disposer d'une liste téléphonique/mail interne à jour (communiquée par l'Admin) ;
- Gestion du courrier sortant standard de l'ASBL : réceptionner les enveloppes à poster des différents services, enregistrer les adresses dans un cahier spécial, timbrer et le soir, les déposer à la boîte aux lettres.
- Envoyer et réceptionner des fax (rare).

Profil et compétences requises :

Compétences techniques :

- Connaissances informatiques de base: Word, Excel, Outlook, recherche Internet ;
- CESS ;
- Formation d'agent d'accueil, ou expérience probante dans une fonction similaire.

Compétences relationnelles :

- Sens de l'accueil ;

- Capacité d'un dialogue chaleureux et précis avec une grande diversité d'interlocuteurs ;
- Très bonne capacité d'écoute ;
- Non-discrimination, non-jugement ;
- Pouvoir réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain ;
- Résistance au stress, capacité à poser des limites ;
- Très bon sens de l'organisation ;
- Capacité de travail en équipe (duo) ;
- Bonne diction et élocution aisée ;
- Savoir apprécier l'urgence de la demande et mémoriser des informations ;
- Pouvoir assimiler le fonctionnement et les principaux objectifs des divers services de l'association afin de renseigner et d'orienter efficacement les contacts ;
- Capacité d'appliquer les procédures en matière de sécurité
- Respect du secret professionnel ;
- Capacité à s'adapter aux changements et à la culture de l'ASBL ;
- Agilité à l'apprentissage et au transfert des connaissances/compétences

Compétences linguistiques :

- Excellent niveau en français à l'oral et à l'écrit ;
- Bonne connaissance de l'anglais.

Atouts :

La connaissance de l'arabe classique ou d'une autre langue parlée par les bénéficiaires.

Horaire :

Un horaire temps plein fixe avec une petite variation pour les horaires d'été (Juillet-Août).

Du lundi au jeudi : de 8h30 à 12h30 et de 13h00 à 17h30.

Les vendredis: de 8h30 à 12h00. (1/2 journée).

Horaires d'été, du lundi au vendredi : de 8h00 à 12h00 et de 12h30 à 16h00.

Temps de midi : 30 min.

Formations envisagées dans le cadre de l'emploi occupé :

Des formations seront proposées au travailleur et selon ses besoins exprimés, notamment des cours de néerlandais.

Date d'entrée en fonction :

Au plus tôt.

Pour postuler :

Informez votre souhait de candidature à votre agent d'insertion de référence en ayant un CV actualisé.