

Ces offres sont réservées aux personnes répondant  
aux conditions d'Emploi Insertion (Art.60S7)

Le CPAS recherche  
**Un Gestionnaire de Planning (H/F/X)**

**Localité :** Bruxelles (Ecosoc).

**Tâches :** Votre Fonction est essentielle, au sein d'une association qui a pour but de faciliter la communication entre les personnes d'origine étrangère et tout service public, association ou organisme travaillant dans le cadre du secteur non-marchand, par la mise à disposition d'un service d'interprétariat et de traduction.

En tant que gestionnaire de planning :

Après votre écolage, les tâches seront à exécuter de manière autonome, sous la supervision du responsable et en support de l'équipe du service.

**Tâches liées à la fonction :**

- Encodage des demandes d'interprètes qui arrivent par téléphone, par e-mail ou par fax
- Traitement des demandes d'interprètes
  - o Gestion avec les interprètes (SMS et TEL)
  - o Gestion avec les utilisateurs (MAIL, TEL et FAX)
  - o Confirmation auprès des deux intervenants
- Transmission d'informations

Vers les interprètes :

- o Des transports en communs
- o Sur les détails pratiques de chaque prestation
- o Sur les institutions concernées

Vers les utilisateurs :

- o Sur les horaires du service et de chaque interprète selon son statut
- o Sur les modalités de fonctionnement du service

Vers les collègues :

- Dans le service de gestion de plannings
  - Vers les autres services du SeTIS Bruxelles.
- Résolution de problèmes divers
- Utilisateur absent
  - Demande urgente
  - Annulation de dernière minute
  - Interprète en retard ou malade
  - Interprète ne trouve pas le lieu d'intervention

### **Profil et compétences requises :**

Compétences techniques :

- Collecter, traiter et assurer le suivi des demandes auprès des différents intervenants et gérer les plannings des interprètes ;
- Communiquer oralement avec aisance et diplomatie ;
- Être méthodique, rigoureux, organisé et précis ;
- Pouvoir synthétiser les informations ;
- Très bonne maîtrise du travail sur PC et de la suite Microsoft Office ;
- Savoir utiliser une centrale téléphonique ;  
Inbound (appels entrants : l'utilisateur initie le contact) ;  
Outbound (appels sortants : l'utilisateur est contacté par le service) +  
conférences téléphoniques.

Compétences relationnelles :

- Avoir une bonne maîtrise de soi et être orienté solutions ;
- Avoir une très bonne résistance au stress ;
- Avoir l'esprit d'équipe et pouvoir travailler en collaboration ;
- Avoir le sens des responsabilités ;
- Faire preuve de neutralité ;
- Respecter les règles de confidentialité.
- Adhérer à la politique de fonctionnement de l'institution

**Connaissances linguistiques :**

- Très bonne maîtrise du français oral et écrit.

**Autre prérequis :**

- Avoir une expérience de travail dans un centre d'appels ;
- Avoir une bonne connaissance de la géographie de la Région Bruxelles-Capitale ;
- Avoir une bonne connaissance (et/ou expérience) du secteur associatif non marchand bruxellois.

**Horaire :**

Un horaire temps-plein 37h30/semaine, du lundi au vendredi :

Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h00 à 17h00.

Durée temps de midi : 30min.

**Date d'entrée en fonction :**

Au plus vite.

**Pour postuler :**

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