

LE FOREM RECHERCHE

DES OPÉRATEUR(TRICE)S CENTRE DE CONTACT

RECRUTEMENT
INTERNE/
EXTERNE

CONTEXTE

Le Forem est un acteur de proximité, qui propose plusieurs canaux de contact aux citoyens et aux entreprises : le vis-à-vis, le site internet et le téléphone via son Centre de contact.

Dans les interactions avec nos usagers, les Opérateurs du Centre de contact jouent un rôle crucial car, de plus en plus, les citoyens et les entreprises veulent pouvoir accéder à de l'information ou à des services « à distance ».

Aujourd'hui, le Centre de contact a pour mission de fournir une information de 1^{ère} ligne à nos usagers (via mail ou téléphone) et une assistance technique pour l'utilisation du web, mais aussi d'apporter un soutien aux services de production du Forem (traitement de courriers, fourniture d'attestations, rappel de rendez-vous, ...). A moyen terme, le Centre de contact délivrera aussi des services à distance aux citoyens et aux entreprises.

Le Centre de contact du Forem fait partie intégrante du Département communication et marketing. Il est réparti sur deux sites (Liège et Mouscron) avec un responsable par site, qui dépend directement du responsable du Centre de contact.

FONCTION

Mission

- en contact direct avec les demandeurs d'emploi et/ou des entreprises, vous contribuez, à distance, à véhiculer une image positive du Forem et à offrir une expérience fluide ;
- vous donnez une information généraliste de 1^{ère} ligne et/ou délivrez des services standards de 1^{ère} ligne par téléphone, mail et/ou sms.

Activités

- vous réceptionnez des appels téléphoniques et assurez une information de première ligne sur les services du Forem ;
- vous émettez des appels téléphoniques dans le cadre de missions spécifiques (enquêtes de satisfaction, ...);
- vous traitez par mail des demandes d'information ou des actions de promotion ;
- vous effectuez des tâches administratives dans le cadre des interactions avec les usagers et/ou les entreprises (mise à jour de données, envoi d'attestations, ...);
- vous analysez la demande de l'utilisateur, délivrez les informations adaptées et vérifiez la bonne compréhension par l'utilisateur ;
- vous veillez à orienter l'utilisateur vers l'interlocuteur/le service adéquat ou l'organisme externe compétent ;
- vous assurez les encodages nécessaires dans les applications du Forem pour capitaliser l'information captée auprès des usagers.

EN BREF

Lieu : Mouscron

Service/Département : Centre de contact

Date limite pour postuler : **29/08/2018**

Type de contrat : 3 contrats à durée indéterminée et 2 contrats de remplacement

Niveau d'études : Enseignement secondaire supérieur ou grade C

Conditions d'exercice

- les Opérateur(trice)s Centre de contact travailleront au Centre de contact de Mouscron ;
- il est proposé un contrat à durée indéterminée ou un contrat de remplacement à temps plein ;
- la fonction s'exerce au minimum à 4/5^{ème} temps.



les contrats de remplacement sont des contrats qui peuvent être écourtés avant le terme prévu, notamment en cas de retour anticipé de la personne remplacée, de reprise à temps plein, etc. Dans d'autres cas, les contrats peuvent être prolongés au-delà de la date de fin prévue.

- Salaire selon l'échelle barémique C3. Pour information, cela équivaut à :
 - 1 906,06 € mensuel brut indexé à 0 année d'ancienneté
 - 2 090,08 € mensuel brut indexé à 6 années d'ancienneté



l'ancienneté peut être valorisée à concurrence de 6 ans d'expérience dans le secteur privé (ou indépendant) et pour le total des années prestées dans le secteur public.



Retrouvez [plus d'informations sur ce que Le Forem offre en tant qu'employeur](#) sur notre site Internet.

PROFIL RECHERCHÉ

Compétences comportementales

- vous réagissez au stress en poursuivant vos objectifs, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique ;
- vous êtes souple face au changement ;
- vous traitez correctement l'information dans les délais impartis ;
- vous partagez vos connaissances, vos idées et vos méthodes de travail ;
- vous accompagnez les usagers de manière respectueuse, personnalisée et constructive ;
- vous êtes intègre et impartial(e) et vous respectez la confidentialité et les engagements ;
- vous êtes impliqué(e) dans le travail dans un souci de qualité et êtes persévérant(e).

Compétences techniques

- vous maîtrisez la langue française orale : utilisation d'un langage adapté et d'une communication verbale structurée et claire ;
- vous avez une bonne élocution, une bonne diction et une voix agréable ;
- vous utilisez les outils informatiques propres au Forem ainsi qu'Office 365 ;
- vous maîtrisez la langue française écrite : utilisation correcte des règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales.

POSTULER

Conditions d'accès

- vous êtes titulaire soit d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (secondaire 3^{ème} degré), soit d'un grade de niveau C ;
- vous possédez une expérience d'au moins deux ans dans des activités de gestion de la relation à la clientèle, par téléphone ou de vis-à-vis.



Dossier de candidature

- Rendez-vous sur travailler-au-forem.leforem.be
 - Connectez-vous à votre **compte candidat** (il y a lieu d'en créer un si vous ne l'avez jamais fait) ;
 - Complétez les différents champs **OBLIGATOIRES** :
 - Diplôme(s) : vous devez compléter l'intitulé et le niveau ainsi qu'annexer une copie de celui-ci ;
 - Expériences professionnelles : elles doivent être détaillées (complétez la rubrique « description des activités » dans vos expériences professionnelles – le CV ne la remplace pas).
 - Veillez, **absolument**, à **joindre les documents** suivants :
 - lettre de motivation ;
 - curriculum vitae ;
 - copie du diplôme.
 - Postulez sur l'offre « 102705 - DES OPÉRATEUR(TRICE)S CENTRE DE CONTACT » ;
- Votre dossier complet doit être introduit pour **le 29 août 2018**.



seuls les dossiers introduits de la sorte seront pris en considération.



les candidat(e)s qui sont en possession d'un diplôme étranger doivent remettre une équivalence de ce diplôme. Celle-ci peut s'obtenir auprès du service ad hoc du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Procédure de sélection

- Après vérification des conditions d'accès, une présélection sera effectuée sur base des dossiers de candidature.
- Les candidat(e)s présélectionné(e)s seront invité(e)s à se présenter aux épreuves éliminatoires de sélection :
 - une épreuve écrite portant sur les compétences techniques requises pour exercer la fonction ;
 - une épreuve de mise en situation professionnelle portant sur les compétences techniques et comportementales ;
 - un examen portant sur les compétences et caractéristiques psychologiques requises pour exercer la fonction ;
 - un entretien devant un jury.

PLUS D'INFOS ?

- Sur [ce que le Forem offre en tant qu'employeur](#)
- Votre contact : selection.recrutement@forem.be [objet de mail : 102705 – DES OPÉRATEUR(TRICE)S CENTRE DE CONTACT]

