

Société wallonne du crédit social
6000 CHARLEROI

<http://www.swcs.be>

Assistant aux relations avec les usagers (Call center)

Le présent appel vise à pourvoir à trois postes d'assistant aux relations avec les usagers (niveau C – échelle de traitements C3) affectés à la Direction des ressources humaines et fonction d'appui, de la Société wallonne du crédit social (SWCS) – **Contrat de travail à mi-temps à durée déterminée de six mois.**

La Société wallonne du crédit social (en abrégé, SWCS) est une personne morale de droit public qui prend la forme d'une société anonyme.

La SWCS propose :

- des crédits hypothécaires sociaux pour financer l'achat ou la construction d'une habitation ;
- des prêts à tempérament à taux zéro pour réaliser des travaux de rénovation (soit avec préfinancement de primes, il s'agit alors de « rénopacks » ; soit sans primes, il s'agit de « rénoprêts ») ;
- des prêts à tempérament à taux zéro pour constituer une garantie locative.

Ces crédits sont destinés aux ménages composés de deux enfants maximum et ayant des revenus précaires, modestes ou moyens.

La SWCS a pour mission de :

- permettre l'accès à la propriété en Wallonie ;
- permettre la préservation du bien en effectuant des travaux de salubrité et économiseurs d'énergie ;
- être une alternative au secteur bancaire classique avec des formules de prêt intéressantes pour soutenir la rénovation et l'économie d'énergie ;
- soutenir ceux qui achètent/construisent un logement en Wallonie, quelle que soit la pression foncière ou immobilière ;
- proposer un accompagnement tout au long du remboursement du prêt.

Les activités de la SWCS sont menées dans toute la Wallonie au travers des Guichets du crédit social, qui sont des entités juridiques distinctes de la SWCS. Les Guichets du crédit social travaillent sous agrément de la Région wallonne et sont obligés, dans ce cadre, de se soumettre au règlement des prêts tel que déterminé par la SWCS et la Région.

Les guichets agissent en tant que courtiers de la SWCS ou en tant que prêteurs directs, ils se financent alors exclusivement auprès de la SWCS.

La Société emploie plus de 120 personnes.

DESCRIPTION ET MISSIONS

La Direction des Ressources humaines et des Fonctions d'appui a pour missions principales de gérer les ressources humaines, le secrétariat et la logistique, le service contact, la communication et le patrimoine.

L'assistant aux relations avec les usagers contribue à l'information (par téléphone principalement) des usagers (citoyens, entreprises...) en veillant à donner une image positive et professionnelle de l'organisation.

Missions et tâches :

L'assistant aux relations avec les usagers a pour tâches principales :

- Répondre aux questions posées par les usagers (citoyens, entreprises,...) via différents canaux de communication (par téléphone principalement mais aussi par mail, en présentiel,...) sur les crédits hypothécaires et les prêts à tempérament ;
- Utilisation et consultation d'une base de données reprenant les informations permettant de fournir des réponses argumentées aux questions posées ;
- Etablissement de statistiques quantitatives et qualitatives (nombre et type de contacts,...) ;
- Réalisation de tâches administratives dans le cadre des interactions avec les usagers (mise à jour de données, envoi de documents,...) ;
- Mise à jour de ses connaissances en fonction de l'évolution des matières.

COMPETENCES

Compétences techniques :

- Rédaction – s'exprimer par écrit dans un langage précis, grammaticalement correct et compréhensible pour le destinataire ;
- 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 ;
- Utiliser les fonctionnalités de base / avancées de logiciels techniques spécifiques.

Compétences comportementales :

- 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 ;
- Intégrer l'information – établir des liens entre diverses données, concevoir des alternatives et tirer des conclusions adéquates.
- Travail en équipe - aider et soutenir ses collègues et contribuer à la réalisation des tâches assignées à l'équipe ;
- Adaptabilité - ajuster sa méthode de travail à l'évolution des circonstances et des exigences de la situation ;
- Faire preuve de fiabilité - agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité.

PROFIL RECHERCHÉ

Diplôme :

Le candidat doit être détenteur d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (CESS) donnant accès au niveau C de la Fonction publique wallonne.

Certification requise :

Le candidat doit être en possession de l'attestation de réussite des examens Febelfin en intermédiation de crédits ou être en mesure de l'obtenir rapidement.

Expérience requise :

Pas d'expérience requise ; toutefois, une expérience probante pourra être considérée comme un sérieux atout.

Lieu de travail :

Charleroi.

Temps de travail :

Mi-temps – 19h/semaine.

Conditions salariales :

L'engagement se fera dans le cadre d'un contrat d'engagement contractuel à mi-temps à durée déterminée de six mois, au barème de rémunération C3, à partir de 13.667,70 euros annuel brut indexé (pour 0 année d'ancienneté). Possibilité de valoriser l'ancienneté acquise dans le secteur privé (maximum 6 années) et dans le secteur public (toutes les années sont prises en compte).

La SWCS vous offre d'intégrer une petite équipe enthousiaste et solidaire et les avantages suivants :

- Lunch-pass ;
- Mise à disposition d'un PC portable et prise en charge des frais de GSM ;
- Adhésion au Service social des Services du Gouvernement wallon proposant, notamment, une assurance hospitalisation (gratuite ou payante, à un tarif préférentiel, en fonction de la couverture choisie), une intervention sociale et dans les frais médicaux, des avantages pour les enfants... ;
- 13,5 jours de congés annuels et un horaire flexible ;
- Formations régulières adaptées à vos besoins et votre fonction ;
- Gratuité des abonnements de transports en commun et indemnité pour les déplacements à vélo ;
- Employee Assistance Program : service de soutien aux employés offert avec la collaboration de Mensura et qui touche des domaines tels que le travail, la vie privée, la famille et les relations, la vie quotidienne et les événements de la vie.

EXIGENCES COMMUNES POUR TOUT ENGAGEMENT DANS LA FONCTION PUBLIQUE REGIONALE

Dans le cadre du plan de lutte contre les discriminations et pour la promotion de la diversité, adopté par le Gouvernement wallon en date du 06/12/2012, la SWCS veille à garantir l'égalité de traitement dans les procédures de recrutement.

Les épreuves de sélection seront adaptables aux personnes présentant un handicap, un trouble ou une maladie. Si vous êtes dans une de ces situations, vous pouvez demander des aménagements raisonnables de la procédure de sélection. Dans cette optique, vous devez le mentionner dans votre acte de candidature et nous indiquer quels aménagements pourraient vous aider à surmonter vos difficultés.

Selon les dispositions de l'article 4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18/12/2003 relatif aux conditions d'engagement et à la situation administrative et pécuniaire des membres du personnel contractuel, les personnes à engager par contrat de travail doivent satisfaire aux conditions suivantes :

1. jouir des droits civils et politiques ;
2. satisfaire aux lois sur la milice ;
3. justifier de la possession de l'aptitude médicale exigée pour la fonction à exercer ;
4. être porteur d'un diplôme ou d'un certificat d'étude en rapport avec le niveau de l'emploi à conférer ;
5. être d'une conduite correspondant aux exigences de l'emploi à pourvoir.

Ces conditions doivent être maintenues tout au long de l'exécution du contrat.

CANDIDATURE :

Pour tout renseignement :

Vous pouvez obtenir toute information complémentaire auprès de Madame Maria Moscarino, Coordinatrice du Service contact (tél. : 071/53.11.16 – mail : mg.moscarino@swcs.be).

Pour être recevables, les actes de candidature doivent obligatoirement :

- répondre aux exigences reprises dans le profil de la fonction postulée ;
- être réceptionnés, par mail, pour le **20 janvier 2023** au plus tard par la Direction des Ressources humaines et des Fonctions d'appui : rh@swcs.be
- comprendre :
 1. un **curriculum-vitae** ;
 2. une **lettre de motivation** spécifique à la fonction.

Ultérieurement, une copie du diplôme requis pour la fonction et un EXTRAIT DE CASIER JUDICIAIRE seront exigés ; cette dernière pièce devant être fournie à l'employeur au plus tard le jour de l'engagement éventuel.

Une première pré-sélection sera effectuée sur base des lettres de motivation et des curriculums vitae. La Commission de sélection définira l'organisation des épreuves et le nombre de personnes à auditionner en fonction du résultat de l'appel à candidatures.