

OPERATEUR TELEPHONIQUE (H/F/X)

(Conditions APE obligatoires)

1. CONDITIONS ADMINISTRATIVES

<u>Etudes et formations</u>	Enseignement Secondaire Supérieur (ou équivalent) <ul style="list-style-type: none">◆ Option Secrétariat ou Secrétariat Médical◆ Avec deux ans d'expérience minimum en gestion administrative dans le domaine de la santé ou du social
<u>Conditions exigées</u>	- Etre dans les conditions d'engagement d'un <u>plan APE</u> - Présenter votre certificat de bonnes conduite, vie et mœurs d'une ancienneté <u>maximum</u> d'un mois - Habiter de préférence dans la région de Charleroi

2. CONTRAT

<u>Régime de travail</u>	3/4 temps (28h30'/sem) avec <u>horaires à pauses variables</u> (<i>matin, après-midi, nuit, week-end et jours fériés</i>)
<u>Contrat</u>	Contrat de remplacement APE
<u>Salaire mensuel</u>	1.500,00 EUR bruts mensuels
<u>Avantages</u>	Frais déplacements (Domicile/Travail) Sursalaire pour les heures dites 'inconfortables' Prime de fin d'année

3. FONCTION

Assurer un poste d'opérateur téléphonique pour un service de garde médico-sociale fonctionnant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (d'où les prestations sont essentiellement des nuits, week-ends et jours fériés). Utiliser un programme informatique spécifique à l'asbl après avoir reçu la formation adéquate. L'emploi proposé est à pauses variables et comprend notamment plusieurs séries de sept nuits et un nombre très élevé de week-ends et jours fériés. Les tâches sont en autres:

- Recevoir, identifier et orienter les interlocuteurs téléphoniques vers la personne et/ou le service adéquat du service de garde médico-sociale fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- Réceptionner, filtrer, prendre et distribuer les messages
- Informer et conseiller les personnes
- Réceptionner et filtrer les appels téléphoniques entrants
- Réceptionner, filtrer et transférer les appels téléphoniques entrants
- Mettre les courriers sortants sous enveloppe
- Emettre, sur demande, des appels téléphoniques afin de fixer des rendez-vous, transmettre des messages ou demander des informations
- Emettre, sur demande, des appels téléphoniques
- Gérer des agendas médicaux (prise de rendez-vous...)
- Utiliser un poste téléphonique et une centrale Télé-Vigilance
- Utiliser un ordinateur, un photocopieur et un fax
- Envoyer des télécopies et noter et transmettre des messages
- Tenir à jour les informations (fichiers, répertoires, annuaires,...) permettant d'effectuer le travail quotidien mais aussi d'orienter ou de renseigner l'interlocuteur

- Enregistrer et traiter les informations écrites reçues
- Communiquer aux interlocuteurs les informations selon une procédure déterminée et une marche à suivre imposée
- Reproduire des documents et les faire circuler
- Encoder des données
- Classer et archiver des documents
- Gérer un agenda papier ou électronique
- Gérer la maintenance des salles de réunion
- ...

4. APTITUDES DEMANDEES

- Respecter les horaires, le règlement et l'environnement de travail ainsi que la hiérarchie
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain
- Posséder une bonne diction, une élocution aisée, une voix "souriante" et aimable
- Comprendre une demande pour lui donner une suite efficace
- Apprécier l'urgence de la demande ou de l'information
- Mémoriser des informations
- S'exprimer avec clarté et efficacité
- S'assurer de la bonne compréhension du message par l'interlocuteur
- Posséder une bonne orthographe
- Avoir une bonne connaissance de l'outil informatique
- Appliquer rigoureusement les règles de l'asbl en matière de sécurité, d'hygiène, de respect de l'environnement, etc.
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'asbl
- Présenter une image positive de l'asbl
- S'intégrer dans l'environnement de travail
- Se tenir informé de l'évolution des tâches, marches à suivre,...
- Communiquer aisément
- Adhérer aux objectifs de l'asbl
- Travailler méthodiquement et rigoureusement
- Etre capable d'adaptation, d'organisation et de flexibilité
- ...

5. CONTACT

Modalités de candidature Envoyer votre candidature par mail à Sabine GUERIT, Référente RH, **AVANT** le 30/11/2023 (midi) à: sguerit@scsadcharleroi.be

Joindre à votre mail les documents ci-après en **format PDF**:

- ❖ votre lettre de motivation
- ❖ votre CV clair, complet et détaillé

RAPPEL: Etre dans les conditions APE

Merci de communiquer vos date de naissance (jj/mm/aaaa) pour vérification.

IMPORTANT A SAVOIR:

- ◆ Convocation envoyée par retour de mail pour le 01/12/2023 au plus tard
- ◆ Seuls les candidats répondant aux conditions de l'offre d'emploi ci-dessus seront convoqués
- ◆ Tests écrits prévus les 4 & 5 décembre 2023 et entretien individuel (si tests favorables) courant décembre 2023
- ◆ Engagement souhaité courant janvier 2024
- ◆ Conditions APE obligatoire