

Secrétaire (H/F/X) pour le Service Laïque d'Aide aux Justiciables **CDD remplacement (+-10 mois) 30h/semaine**

L'usage du féminin comme norme grammaticale dans cette offre d'emploi est une convention visant la lisibilité de son contenu. Ceci n'appelle aucune discrimination de genre dans le traitement des candidatures.

Poste à pourvoir / Mission

Le Service Laïque d'Aide aux Justiciables est à la recherche d'une secrétaire responsable de l'accueil et l'orientation des bénéficiaires, de la gestion des agendas et des rendez-vous, de la rédaction des pvs de réunion, de l'encodage des données des bénéficiaires dans le logiciel interne, de la tenue générale des locaux communs, ...

Public accueilli: Victimes et Auteurs d'infractions pénales

Lieu(x) de travail

Tournai centre

Diplôme requis

CESS minimum

Compétences professionnelles requises

- Rédaction de mails, de canevas d'accueil, de courriers, de procès-verbaux de réunions, ...
- Gestion de l'accueil physique et téléphonique
- Gestion des agendas et rendez-vous des professionnels
- Gestion de la correspondance interne et externe via les outils mis à disposition
- Archivage
- Confection des dossiers
- Gestion des fournitures de bureau
- Rédaction et mise en pages de rapports d'activité
- Intendance générale des locaux
- Encodage de données dans les plateformes adéquates (FileMaker et CERBERE)
- ...

Savoir-être

- Faculté d'adaptation
- Sens de l'organisation
- Tolérance, sens de l'éthique, ouverture d'esprit et empathie
- Esprit d'équipe et assertivité
- Maîtrise de soi
- Autonomie
- Communication
- Acceptation de la critique et capacité de remise en question
- Sens des responsabilités
- Capacité à prendre du recul et à ne pas se laisser submerger par les situations
- Bonne gestion du stress

Autre

- Très bonne orthographe

- Maîtrise de l'outil informatique : outils de base de traitement de texte, tableur, Outlook, base de données (encodage de dossiers, ...), agenda partagé, plateforme de gestion des tâches, ...
- Est un plus : avoir une qualification ou une expérience en secrétariat/administration

Régime de travail

Type de CT : CDD de remplacement 4/5 temps (30h24), travail en semaine du lundi au vendredi avec présence nécessaire le jeudi matin

Rémunération : Barème CP332 échelle 1/50 ou 1/39 en fonction de l'expérience utile.

Avantages :

- Remboursement des frais de route (domicile/lieu de travail + déplacements missions)
- Chèques repas (8€/j.)
- Congés extralégaux

Pour Postuler :

les candidatures contenant un **CV** et une **lettre de motivation** doivent nous parvenir par mail à l'adresse recrutement@sajtournai.be pour **le 14 octobre minuit au plus tard**.

Elles seront adressées à Bruno Dutillieux, directeur.

En cas de première sélection sur base des documents reçus, une première entrevue sera prévue (sauf impondérable) le vendredi 17 octobre

Un extrait de casier judiciaire vierge devra nous être remis en cas de sélection.

Service Laïque d'Aide aux Justiciables de la Province de Hainaut

Rue des Puits l'Eau, 2 E - 7500 Tournai BELGIQUE

recrutement@sajtournai.be

www.spaj.be

TITRE DE LA FONCTION :

Secrétariat - Accueil

Missions- tâches :

Préambule : cette liste est non exhaustive. Les modes d'application et d'organisation de ces tâches sont sous la responsabilité de l'agent au regard des compétences professionnelles évoquées lors de l'engagement.

Le présent document précise ces missions et tâches sans pour autant prétendre à l'exhaustivité.

- Gestion des bénéficiaires :
 - Encoder les interventions des bénéficiaires ayant des plans ouverts dans FMP ou autre logiciel de gestion d'interventions (appels, mails, visites, documents remis ou écrits, ...)
 - Vérifier les encodages dans le logiciel de gestion des bénéficiaires et interpellier les professionnels en cas d'erreur. Demander aux intervenants de compléter les données manquantes et/ou erronées et assurer le suivi de ces demandes.
 - Assurer l'encodage des données sur la plateforme CERBERE (FWB) dans les délais fixés (au 01/01/2025 : pour le 10 de chaque mois).
 - Assurer l'archivage et la destruction des dossiers bénéficiaires quand il y a lieu
- Accueil téléphonique
 - Gérer les appels extérieurs (bénéficiaires, travailleurs sociaux, fournisseurs, partenaires ...), analyser les demandes et les gérer soit de manière autonome, soit les adresser de manière interne aux personnes concernées.
 - Encoder et gérer les appels entrants et les transmettre aux destinataires soit en directe soit via le logiciel de gestion des activités (actuellement « entrée secrétariat »).
 - En cas d'appels pour une annulation ou un report de rendez-vous, gérer l'agenda google du professionnel concerné en fonction.
 - Relever les messages et en assurer le suivi (via les entrées secrétariat).
 - Pour l'ensemble de ces opérations, ne pas oublier de créer l'entrée et l'intervention dans le plan du bénéficiaire.
- Assurer efficacement et pertinemment la correspondance interne et externe (mails, téléphone, messages, entrées secrétariat, messagerie interne) via les outils mis à disposition (FMP, ToDo, Monday et autres logiciels de gestion des bénéficiaires). En assurer un suivi, et confirmer les actions auprès des professionnels concernés (via outils informatique et/ou autre).

- Accueil physique :
 - Accueillir de la manière la plus fluide possible les personnes qui se présentent spontanément ou qui ont un rendez-vous (endéans les horaires définis, les personnes ayant rendez-vous doivent rester un minimum de temps devant la porte d'entrée.)
- Remplir le canevas d'accueil pour les nouvelles demandes ambulatoire et les présenter en réunion de concertation. Assurer la disponibilité des documents pour les professionnels concernés (centraliser les demandes dans le lieu de rangement défini).
- Confection personnalisée des courriers du service (réponses candidatures, attestation) - gestion du courrier sortant (encodage) ○ Classement physique et informatique des dossiers des bénéficiaires du service
 - Ranger et archiver les dossiers des bénéficiaires après la validation de clôture (dans les boîtes adéquates et les armoires)
 - Veiller à la sécurité et à la confidentialité des dossiers rangés (fermer les armoires à clés et ranger les clés dans la boîte à clé)
 - Préparer et imprimer les canevas et autres documents utilisés
- Gestion des fournitures de bureau et autres (papier toilette, mouchoirs, ...) ○ Ranger et organiser les fournitures dans les armoires adéquates ○ Assurer les listes des commandes à faire et les transmettre à la direction ○ Assurer les achats pour le tout venant
 - Recharger les imprimantes en papier
- Confectionner des fiches « semainiers » des professionnels ○ Confectionner les fiches hebdomadaires de chaque professionnel à partir de l'agenda google et les classer.
- Rédaction des procès-verbaux des réunions de service et mise en ligne dans les dossiers et outils adéquats (FMP, dossiers informatiques, ...) + documents spécifiques pour direction
- Confectionner les déclarations de créance pour les professionnels ayant effectué des achats avec un moyen de paiement privé
- Participation à la confection, mise à jour et adaptation du logiciel interne de gestion des interventions et bénéficiaires
- Gestion des tickets de transport pour les voyages de service :
 - Achat des titres de transport en temps utile pour éviter toute rupture
 - Confection des déclarations de créance ;

- Encodage des titres de transport et suivi de leur utilisation ;
 - Centralisation et archivage des documents dans une farde dédiée.
- Gestion du courrier du service
 - Mise sous enveloppe et encodage du courrier sortant.
 - Cacheter et poster les courriers, relever quotidiennement la boîte aux lettres, encoder le courrier entrant et les distribuer aux destinataires internes.
 - Assurer un inventaire hebdomadaire des courriers entrants et sortants pour la direction (à transmettre tous les lundis midi).
- Reliure et création des documents internes
- Intendance générale des locaux
 De manière générale : organiser, ranger et gérer les locaux communs et le secrétariat ainsi que le matériel s'y trouvant.
 - Suivi du nettoyage des locaux
 - Rendre disponible le matériel nécessaire au nettoyage des locaux
 - Veiller à la propreté et à l'ordre dans la salle d'attente, l'espace secrétariat, la salle de réunion
 - Sortir les poubelles en temps et heure (+ PMC et cartons)
 - S'assurer du bon fonctionnement et de la charge de la sonnette connectée
 - S'assurer de la mise en route du slide de présentation du service
 - S'assurer de la mise en route du fond sonore dans la salle d'attente
- Participation à l'élaboration des rapports annuels d'activité (statistiques, graphiques, mises en pages, collecte des informations, ...)
- Participations aux diverses tâches administratives
 - Confection des tableaux « synthèse des interventions »
 - Confection des reporting « entrées secrétariat »
 - Extractions des statistiques mensuelles et à la demande de la direction
- Gestion des présentoirs documentaires ainsi que de la documentation s'y trouvant (mises à jour, recherche de nouvelles informations pertinentes, ...)
- Assurer la mise à disposition (achats, ...) de collations/boissons pour les réunions

COMPETENCES CLE	INDICATEURS
SOCLE COMMUN à tout le personnel du SAJ compétences non techniques (savoir être)	
Capacité de travailler en équipe et de collaborer	S'entraider au sein d'une équipe et des autres équipes/participer à la mise en œuvre d'autres projets de l'association
	Partager ses idées, échanger
	S'intéresser aux tâches /projets des collègues
	Apporter son soutien en cas de besoin
	Savoir écouter, favoriser une ambiance positive
Savoir se développer soi-même	Prendre du recul
	Se former et apprendre des expériences
	Se remettre en question
Pouvoir s'adapter	Adapter ses objectifs aux moyens donnés
	Adapter son travail en fonction du planning et des pics d'activité
	Adapter son travail en fonction des partenaires et des bénéficiaires
Avoir le sens de l'initiative	Anticiper les situations et les éventuels problèmes
	Amener des améliorations, des propositions
	Assumer les conséquences
Capacité d'innovation, de créativité et de flexibilité	Apporter les nouveautés nécessaires aux projets/activités
	Introduire des idées créatives ou innovantes
	Transformer des idées en actions/projets
Capacité de gestion de l'imprévu et de recherche de solutions	Rebondir en cas d'imprévu et objectiver les « urgences »
	S'adapter aux situations
	Être capable d'affronter un rythme de travail soutenu lorsque nécessaire
	Gestion des émotions et du stress
Être assertif avec les bénéficiaires et les collègues	Exprimer un refus, un désaccord, ses attentes en restant calme, poli mais ferme si nécessaire dans le respect de l'autre
	Prendre le temps de faire une bonne analyse de la demande de son interlocuteur et pour discerner les avantages et intérêts des différentes parties
	Recadrer rapidement quand c'est nécessaire en se focalisant sur les faits et sans verser dans le jugement
	Recevoir des critiques avec calme et tout en se faisant respecter
Être rigoureux	Respecter les délais, Respecter les consignes, les procédures
	Respecter l'hygiène des locaux et ranger les bureaux et salle d'entretiens et de rencontres
	Vérifier et contrôler son propre travail
	Être assidu et ponctuel
Être proactif	S'impliquer dans son travail
	Anticiper les demandes et les tâches
	Gérer son temps, organiser et prioriser
Comprendre l'information	Pouvoir travailler dans un environnement où l'information n'est ni claire ni complète
	Estimer correctement ses connaissances et connaître ses limites
Analyser l'information	Penser de façon analytique

	Comprendre les liens logiques, distinguer l'essentiel de l'accessoire
	Remettre l'information reçue en question, considérer les alternatives
	Intégrer l'information, faire des liens, savoir tirer des conclusions
Structurer le travail	Fixer des priorités (déterminer l'ordre, gérer l'urgence, organisation du travail)
	Travailler de façon systématique (respect des échéances, logique, diviser les tâches en sous-tâches, suivi des procédures)
	Exécuter une multitude de tâches (capable d'exécuter des tâches variées avec logique, efficace, organisée)
Établir des relations et activer le réseau	Entretenir de bonnes relations avec les collègues des autres services internes dans l'intérêt d'un fonctionnement optimal
	Construire des relations et des réseaux de contacts à l'extérieur de l'institution afin d'atteindre les objectifs fixés et afin de donner une visibilité à l'asbl
Être loyal et fiable	Être honnête et intègre, gagner la confiance de ses collègues et de sa hiérarchie en tenant ses engagements et ses promesses
	Se conformer aux procédures, méthodologie de travail et règlement d'ordre intérieur
	Respecter la hiérarchie et se conformer aux attentes de l'asbl
Faire preuve d'engagement et de conscience professionnelle	Respecter la confidentialité des informations
	Être dévoué, impliqué, motivé et décidé
	Être constant et persévérant
Planifier et gérer activement sa propre évolution pour atteindre les objectifs	Planifier son développement en suivant les formations proposées ou en en demandant
	Prendre l'initiative d'acquérir de nouvelle connaissance en lien avec son travail et cela par différent moyens et de sa propre initiative
	Être concentré sur les objectifs à atteindre
	Assumer la responsabilité de ses erreurs
Gestion du stress	Gérer son stress même quand le temps est limité, qu'il y a de la pression. Sait conserver son calme même dans des conditions de travail difficile ou en situation de crise.

Les compétences et tâches définies dans le présent document (en ce y compris leur mise en œuvre et leur opérationnalisation) sont confirmées par l'intéressée dans le cadre de son contrat de travail et de sa fonction (secrétaire).