



LA VILLE DE WAVRE RECRUTE UN AGENT D'ACCUEIL (H/F/X)

FINALITE DE LA FONCTION :

Sous l'autorité de la responsable de service, vous serez au cœur de l'activité de la Ville en rejoignant le service Accueil. Vous assurerez un accueil chaleureux et efficace au guichet et au téléphone, orientant les citoyens et gérant le suivi administratif de vos dossiers. Aussi, vous apporterez un soutien administratif essentiel aux différents services du Pôle Numérique et Support.

Vous êtes une personne dynamique et polyvalente, capable de poser des actes concrets pour aider les autres et faire avancer les choses. Votre sens pratique et votre sens du contact vous permettront de satisfaire les demandes des citoyens et visiteurs avec efficacité. Vous représenterez la Ville et véhiculerez ses valeurs.

MISSIONS

La personne recrutée sera amenée en priorité à (liste non exhaustive) :

- Vous investiguez au sujet de la demande du visiteur, vous observez et l'interrogez pour en apprendre davantage sur les démarches qu'il/elle souhaite entreprendre.
- Vous facilitez la fluidité des services et faites circuler les informations sans les modifier au sujet des services de l'administration. Vous êtes à l'interface entre l'organisation et ses visiteurs.
- Vous faites face à des situations à caractère émotionnel en gérant votre énergie dans les échanges avec les personnes afin de les orienter adéquatement dans leurs démarches. Vous vous adaptez au contexte pour composer avec les contraintes.
- Vous avez un impact sur la façon dont les visiteurs perçoivent l'organisation et ses services et vous faites évoluer les points de vue en veillant à avoir un impact représentatif et en véhiculant les valeurs de l'administration.
- Vous garissez la continuité en organisant et structurant les processus. Vous suivez les procédures pour assurer la gestion de différentes tâches administratives connexes à votre mission d'accueil dans le respect des délais impartis.

PROFIL DE COMPETENCES

Compétences organisationnelles :

- Être capable de travailler en équipe et de collaborer avec ses collègues
- Faire preuve d'initiative et de flexibilité et de polyvalence
- Faire preuve de diplomatie, de capacité d'écoute et de communication
- Travailler de manière rigoureuse, organisée, méthodique et soignée
- Être capable d'analyser et de synthétiser les informations
- Planifier son travail en fonction des priorités et des urgences, respecter les deadlines
- Savoir s'adapter à la législation en évolution constante
- Posséder une excellente orthographe et de bonnes capacités rédactionnelles
- Faire preuve d'une très bonne résistance au stress

Compétences spécifiques :

- Faire preuve d'assertivité
- Satisfaire la demande d'information ou d'orientation des citoyens
- Se montrer accueillant avec le public interne et externe
- Se montrer diplomate et savoir s'adapter à son interlocuteur
- Se montrer discret concernant les informations délicates ou confidentielles pour les personnes concernées par les dossiers
- Se soucier de la qualité du service rendu au public de l'organisation et de l'information communiquée à l'utilisateur

CONDITIONS D'ACCES A LA FONCTION

- Être titulaire du Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur (**CESS**) à orientation administrative (par exemple, auxiliaire d'administration et d'accueil, agent de bureau) ou du CESS issu de l'enseignement général accompagné d'une formation complémentaire (type formation SJB/Forem en secrétariat, administratif, etc.)
- Une expérience dans une fonction similaire et/ou au sein d'un pouvoir public est considérée comme un atout.
- Pouvoir bénéficier des conditions APE est un atout.

CONDITIONS DE TRAVAIL PROPOSEES

- Contrat à durée indéterminée à temps plein ;
- Régime de travail : temps plein de jour 36h30 / semaine ;
- Horaires flottants ;
- Rémunération (D4) : 2.683,40 euros bruts mensuels indexés à zéro année d'ancienneté ;
- Valorisation de l'ancienneté dans les conditions prévues par le statut pécuniaire ;
- Intervention dans les frais de transport en commun à hauteur de 88% ;
- 2ème pilier de pension ;
- Une stabilité d'emploi et un équilibre serein entre vie privée et vie professionnelle ;
- Des défis professionnels motivants, aux côtés de collègues passionnés ;
- Un régime de congés attractifs ;
- Des formations continues pour développer votre potentiel.

MODALITES DE CONTACT

Lettre de motivation, CV et copie du diplôme devront parvenir à l'attention de Monsieur Benoît Thoreau, Bourgmestre, via mail à : recrutements@wavre.be pour le 21 septembre 2025 (date du courriel fera foi).

Seuls les 15 premiers dossiers complets seront retenus pour la **première épreuve de sélection** (épreuve écrite éliminatoire)

Les dossiers incomplets ou réceptionnés après la date de clôture des candidatures ne seront pas pris en considération.

Une réserve de recrutement sera constituée pour une durée de deux ans.