



# Offre d'emploi 1746876/40001024

---

## Informations générales

<b>Fonction:</b>	Gestionnaire de dossiers (m/f/x)
<b>Nombre d'emplois vacants:</b>	1
<b>Statut</b>	Employé
<b>Contrat de travail / Procédure:</b>	Contrat à durée indéterminée
<b>Administration:</b>	Bruxelles Logement
<b>Direction:</b>	Direction Allocation-Loyer & Logements Inoccupés
<b>Localisation:<sup>1</sup></b>	Iris Tower - Place Saint-Lazare 2 - 1035 Bruxelles
<b>Info service public:</b>	<a href="http://servicepublic.brussels/">http://servicepublic.brussels/</a>
<b>Info procédure:</b>	la période de candidature a expiré le 9 novembre 2021
<b>Info fonction:</b>	

## Description de la fonction

En tant que **gestionnaire de dossiers** vous travaillez au sein de **la Direction Allocations Loyer et Logements inoccupés** dans une équipe de **15 personnes**.

**Vous serez en charge de la gestion des dossiers de demande d'allocation de relogement.** Il s'agit d'allocations qui sont octroyées aux personnes quittant un logement inadéquat ou une situation de sans-abrisme en vue d'habiter dans un logement adéquat. Cette allocation permet de couvrir une partie de leur loyer.



## SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Dans ce cadre,  **votre tâche principale sera d'analyser les demandes d'allocations.**

Ainsi, vous :

- Récoltez les différents documents remis par le citoyen dans le cadre de sa demande d'allocations ;
- Vérifiez si les documents remis sont corrects et encodez les données dans un outil de traitement de dossiers ;
- Vérifiez si le demandeur entre dans les conditions pour bénéficier de l'allocation ;
- Rédigez un courrier qui sera adressé au demandeur soit pour lui demander des documents complémentaires, soit pour lui annoncer l'acceptation ou le rejet de sa demande ;

Vous êtes également chargé-e de certaines tâches administratives (scan, archivage, ...).

Vous répondez aux questions des demandeurs sur l'état d'avancement de leur dossier lors de permanences mails, téléphone et guichet. Les permanences guichet ont été suspendues à cause de la crise sanitaire et ont été remplacées par des permanences téléphoniques. La fréquence des permanences téléphoniques varie en fonction du nombre de collègues présents (de 3h à 9h par semaine au maximum).

### Situation au sein de l'organisation

La **Direction Allocations-Loyer & Logements Inoccupés** de Bruxelles Logement vise à améliorer concrètement les conditions de vie des habitants de la Région de Bruxelles-Capitale via les activités suivantes :

- Soutien au Gouvernement régional pour la mise en œuvre de sa politique du logement ;
- Octroi d'allocations de loyer aux particuliers ;
- Détection et lutte contre les logements inoccupés.

### Votre profil

#### Formation

##### Diplôme

- attestation de réussite de la 6ème année d'enseignement secondaire de plein exercice
- certificat d'enseignement secondaire supérieur ou diplôme d'aptitude à l'enseignement supérieur
- diplôme délivré après réussite de l'examen prévu à l'article 5 des lois sur la collation des grades académiques



## SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

- diplôme ou certificat d'une section de l'enseignement secondaire supérieur de promotion sociale, délivré après un cycle d'au moins 750 périodes

Si vous êtes titulaire d'un diplôme obtenu à l'étranger, vous devez disposer d'une équivalence belge (délivrée par la Communauté flamande ou la Communauté française) qui correspond au niveau exigé pour l'emploi afin de pouvoir entrer en service. Si vous n'avez pas encore introduit la demande, nous vous invitons à le faire le plus rapidement possible car l'obtention de cette équivalence prend plusieurs semaines.

Si vous avez obtenu votre diplôme dans une autre langue que le français, vous devez démontrer votre connaissance linguistique du français sur la base d'un certificat linguistique article 7 de Selor.

Vous pouvez participer sous réserve à la sélection si vous n'êtes pas encore en possession de l'attestation d'équivalence et/ou de l'article 7 de Selor. Au moment de la proposition de recrutement, vous devrez avoir ces documents en votre possession, sans quoi l'emploi sera proposé au candidat suivant dans le classement.

Si vous avez une carte d'accès niveau C de Selor vous pouvez également participer à cette sélection.

### Expérience exigée

**Attention! Pour pouvoir participer à cette procédure de sélection, vous devez satisfaire aux conditions suivantes en matière d'expérience:**

**Vous disposez de minimum 1 année d'expérience dans le domaine administratif durant laquelle vous avez réalisé au moins 2 des 3 tâches suivantes. Parmi ces deux tâches, doit obligatoirement se trouver la tâche 'analyse de dossier'.**

1. La rédaction de courriers administratifs et d'e-mails à destination d'un public externe (clients, usagers, etc.) ;
2. L'accueil téléphonique et physique et l'information de personnes externes (clients, usagers, etc.) ;
3. L'analyse de dossier.

Complétez entièrement votre cv.

### A quoi faut-il faire attention ?

Complétez le cv dans la langue de la fonction pour laquelle vous postulez. Soyez particulièrement précis lorsque vous décrivez votre expérience de travail dans le cv. Nos responsables de sélection utilisent cette information pour le screening qualitatif des cv.



## SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

### Connaissances

- Vous avez une connaissance de base de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 novembre 2013 instituant une allocation de logement ;
- Vous avez une connaissance de base de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 février 2014 instituant une allocation loyer pour les candidats locataires inscrits sur les listes du logement social.

### Compétence technique

Vous vous exprimez par écrit de manière claire et compréhensible et vous rapportez les données de manière correcte.

### Compétences fonctionnelles

- Vous rassemblez, traitez et restituez correctement l'information dans les délais impartis ;
- Vous soutenez activement l'esprit d'équipe en partageant vos avis et vos idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues ;
- Vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs ;
- Vous vous impliquez et démontrez de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

**La motivation est considérée comme particulièrement importante pour la fonction et aura un poids plus important lors du calcul du score final.**

### Atout

Vous travaillerez dans un environnement bilingue. La connaissance du néerlandais est donc un atout.

### Nos valeurs

**Respect:** Appréciation et ouverture d'esprit vis-à-vis de l'autre, des différences, de la diversité et de l'environnement

**Orientation client:** tenir compte des besoins et attentes des bénéficiaires des services à fournir (collaborateurs du SPRB, citoyens, entreprises, associations, gouvernement, personnes des passage ou travaillant à Bruxelles) pour les satisfaire



## SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

**Excellence:** se dépasser, tendre sans cesse à des prestations améliorées, améliorer sans cesse les pratiques au travail et la qualité de la prestation de services

**Intégrité:** veiller au respect des lois et règles, loyauté vis-à-vis de l'autorité, neutralité et honnêteté

**Solidarité:** travailler ensemble pour atteindre les objectifs communs, encourager la complémentarité, partager et s'entraider

### Nous offrons

Echelle de traitement: C101

Traitement de départ (traitement brut mensuel, déjà adapté à l'index actuel, allocations réglementaires non incluses) : € 2.164,70

Nous offrons **un cadre de travail bienveillant et axé sur le bien-être** :

- respect de la diversité et de l'égalité des chances
- équilibre optimal entre vie professionnelle et vie privée : horaire variable, 35 jours de congés et fermeture entre Noël et Nouvel An, possibilité de télétravail<sup>2</sup>
- assurance hospitalisation
- cafétarias homemade proposant des repas sains et conseils diététiques
- événements conviviaux
- salle de sport, massages assis, ...
- crèche de proximité

Et parce que **l'aspect pécuniaire** est aussi important, nous vous offrons **en plus de votre salaire** :

- abonnement sur le réseau de la STIB offert
- l'abonnement de train et/ou de bus (TEC – DE LIJN) 100% remboursé
- prime de vélo: 0,24 €/km
- des chèques-repas d'une valeur de 8€
- une prime linguistique après réussite d'un examen (entre 600 € et 3.200 € annuels bruts)
- une intervention de 20€/mois pour le télétravail structurel
- une prime de fin d'année et un pécule de vacances

De plus, vous bénéficiez de **diverses possibilités de formation**, notamment un package nouveaux collaborateurs, des bilans de compétence, des trajets de formation sur mesure, coaching de carrière, etc.

... consultez tous nos avantages sur [servicepublic.brussels/jobs/](https://servicepublic.brussels/jobs/)!

### Aménagement raisonnable de la procédure de sélection pour les personnes handicapées

---

<sup>2</sup> Le télétravail n'est possible que si votre demande est validée par votre/vos responsable(s).



## SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Le Service public régional de Bruxelles mène une politique d'Égalité des chances et de diversité. Dans ce cadre, nous veillons à garantir l'égalité des chances, de traitement et d'accès à nos procédures de sélection aux candidats avec handicap/trouble/maladie, en proposant des aménagements

raisonnables leur permettant d'être testés sur leurs compétences, dans des conditions qui ne les défavorisent pas par rapport aux autres candidats.

[Lien vers le formulaire de demande d'aménagement raisonnable de la procédure de sélection :](https://jobs.servicepublic.brussels/fr/page/amenagement-raisonnable/)  
<https://jobs.servicepublic.brussels/fr/page/amenagement-raisonnable/>

### Procédure

la période de candidature a expiré le 9 novembre 2021

La procédure se compose comme suit:

- Une présélection sur base des conditions de participation de l'offre (expérience, diplôme) ;
- Les candidat·e·s retenu·e·s suite à cette présélection seront invité·e·s à participer à un premier entretien à Actiris ;
- Les 15 candidat·e·s les mieux classé·e·s à ce test seront invité·e·s à un entretien de sélection STAR (éventuellement précédé d'un test pratique) veillant à évaluer les compétences spécifiques liées à cette fonction. Cet entretien se déroulera durant les heures de bureau ;
- Les convocations vous seront envoyées via e-mail. Veillez à nous transmettre une adresse électronique valide dans votre acte de candidature, et à la consulter régulièrement ;

Le minimum requis pour réussir cette sélection est de 60%.

**Compte tenu des mesures Covid-19, le SPRB a décidé que les épreuves orales peuvent se dérouler soit virtuellement dans les prochaines semaines, via l'application Teams (Attention, ce seront des appels vidéos, la webcam est donc nécessaire) ou soit en présentiel à l'adresse suivante :Place Saint-Lazare 2, 1035 Bruxelles**

Le·la candidat·e retenu·e sera invité·e à entrer en fonction dans les meilleurs délais. Les candidats qui ne sont pas immédiatement engagés et qui ont réussi l'épreuve, font partie d'une réserve de recrutement. A égalité de points, la priorité sera donnée à la personne ayant obtenu le plus grand nombre de points à la partie 'motivation'.