

L'Ecole Régionale d'Administration Publique est un partenaire-clé des pouvoirs locaux bruxellois. Elle les accompagne dans leur volonté d'excellence en matière de gestion publique. L'ERAP leur propose donc ses services de consultance et de coaching ainsi qu'un vaste catalogue de formations.

Nous recherchons un·e Gestionnaire de dossiers clients (H/F/X) Service Secrétariat (Contrat de remplacement maladie – minimum 4 mois)

Vos activités :

- Accompagner la demande de formation des administrations depuis la prise d'informations, l'inscription, le suivi et la réponse aux questions, la convocation, le suivi des présences, le recueil des documents utiles jusqu'à la facturation. Vous servez de facilitateur à nos administrations clientes.
- Par téléphone ou en face à face, accueillir, informer et orienter les membres des cellules de formation, les intervenants, les visiteurs et les étudiants
- Préparer les journées de formation en prévoyant le matériel nécessaire, les locaux à réserver, les services de catering utiles etc...
- Etablir des documents (courriers types, attestations, facturation, etc.) sur base d'instructions données et en application des procédures standards existantes et en effectuer leur mise à jour
- Gérer les données relatives aux sessions des formations (centraliser, convoquer, modifier et ajuster les listes des participants, classer et archiver)
- Effectuer la synthèse des commentaires et calculer les taux de satisfaction des formulaires d'évaluation des formations et les transmettre à la Responsable pédagogique
- Etablir les tableaux statistiques des évaluations relatives aux formations et en effectuer leur mise à jour.

Vos compétences comportementales:

- Avenant(e) et dynamique, vous êtes l'ambassadeur de l'Ecole Régionale d'Administration Publique auprès des administrations clientes.
- Orienté(e) solutions, vous les accompagnez dans les démarches d'inscription et de suivi de leur personnel à nos programmes de formation.
- Serviable, vous vous faites le relais entre les participants, les formateurs, la responsable pédagogique et les administrations.
- Votre attitude participe à la satisfaction des administrations et à la confiance que nous font nos partenaires institutionnels, administratifs et politiques.

Vos compétences techniques et expériences recherchées :

- Très à l'aise avec l'environnement Windows, les différents navigateurs et les logiciels des suites MS Office et Open Office.
- Capacité à travailler oralement en français et en néerlandais.
- Une expérience dans une fonction administrative et d'accueil est un atout.

Envie de relever ces défis ? Envoyez votre lettre de motivation et votre CV détaillé par courrier électronique, à l'attention de Mme Lamia MALLOULI, Responsable Service Secrétariat (lmallouli@erap-gsob.brussels) pour le 10 juillet 2021 au plus tard.

Entrée en fonction souhaitée le 1er septembre 2021.

Plus d'infos : www.erap-gsob.brussels

L'ERAP accueille la diversité et promeut l'égalité des chances. Vous présentez un handicap ou une particularité médicale nécessitant l'adaptation de notre procédure de sélection et ou la mise à disposition d'outils spécifiques ? N'hésitez pas à nous contacter, nous pourrions envisager ensemble des pistes de solution.