

APPEL À CANDIDATURES

GESTIONNAIRE DE DOSSIERS ADMINISTRATIFS ET ACCOMPAGNEMENTS POUR L'ASBL HOMEGRADE : CDI (H/F/X)

Homegrade lance un appel à candidature pour un poste de gestionnaire de dossiers administratifs et accompagnements des clients pour le service des conseillers

Contexte

Homegrade fournit une information neutre, impartiale, complète et transversale sur un ensemble de matières afférentes à l'habitat afin que tout un chacun, qu'il soit propriétaire ou locataire puisse se loger durablement en Région bruxelloise. Il s'agit de favoriser et d'encourager la rénovation des logements, la réduction de leur impact écologique, la préservation et l'entretien du patrimoine, l'accès au logement et l'utilisation rationnelle de l'énergie.

L'association accompagne également les citoyens dans leurs démarches et ce tant sur le plan technique, administratif ou financier.

Au-delà de ces missions d'information et d'accompagnement, tant réactive, que proactive, l'ASBL vise en favorisant le contact direct, à susciter, par différents moyens, dont les visites à domicile, le passage à l'acte des citoyens.

Missions et tâches

En tant que personne de contact dans les dossiers administratifs : support 2^e ligne

Vous prenez le relais administratif des demandes adressées par les ménages à la première ligne des conseillers, afin de formuler des réponses aux besoins des citoyens dans les matières traitées par l'ASBL, dans le respect des procédures mises en place.

Exemple de tâches

- Contacts avec les ménages via divers médias : téléphone, mail et rendez-vous
- Accompagner les ménages dans la complétion des dossiers de demande de primes via la plateforme en ligne
- Accompagner les ménages dans la complétion des dossiers de demande de prêt vert
- Informer et accompagner les locataires dans leur démarche d'allocation relogement
- Vérifier le contenu et les pièces jointes des dossiers
- Encoder et classer l'information dans le CRM

En tant que support administratif : personne relais

Vous répondez aux questions administratives adressées par courrier électronique et par téléphone par les ménages en fournissant une information fiable, de qualité et adaptée aux interlocuteurs et orientez les autres demandes (techniques) vers les conseillers adéquats ou vers des services externes.

Exemple de tâches

- Informer les ménages sur les questions de base concernant les primes
- Informer les ménages sur les horaires de nos permanences
- Envoyer la brochure adéquate selon la demande
- Envoyer le formulaire de prime adéquat selon la demande
- Encoder les demandes d'accompagnements et de visites dans le CRM
- Orienter les ménages vers le partenaire ou le professionnel externe (chauffagistes agréés, professionnels bâtiment durable...)
- Transférer la demande vers le conseiller en charge du dossier déjà ouvert au nom du ménage

Profil

- Vous possédez un diplôme bachelier ou vous démontrez une expérience professionnelle équivalente
- Vous démontrez d'une vraie sensibilité sociale, y compris dans l'accompagnement des personnes précarisées

- Vous pouvez faire état d'au moins 3 années d'expérience professionnelle dans un domaine utile, de préférence dans celui du support administratif
- Vous êtes bilingue ou avez un niveau de l'autre langue nationale pouvant justifier d'une formation rapide de mise à niveau
- Vous travaillez aisément avec MS Office (Word, Excel et Power Point)
- Vous êtes disponible rapidement
- Une connaissance de l'administratif lié aux questions environnementales ou urbanistiques est un atout

Qualités personnelles

- Orientation usagers : empathique et patient
- Capacité d'adaptation de son vocabulaire en fonction du ménage
- Autonomie
- Organisation, précision et rigueur
- Discrétion et respect de la confidentialité
- Esprit d'équipe
- Capacités d'adaptation (tâches variées)
- Capacité d'analyse de la demande (+ faire des ponts entre les différentes matières traitées par Homegrade)
- A l'aise dans la communication par téléphone et par courrier électronique (langage structuré et simple)

Nous offrons

- Un CDI temps plein (38h/sem)
- Une rémunération attrayante selon la grille salariale de l'association qui tient compte du niveau d'étude (ou équivalence en expérience) et de l'expérience valorisable
- Un travail dans une ASBL régionale en plein développement
- Divers avantages extra-légaux (chèques-repas, assurance hospitalisation, prime de fin d'année, intervention à 100% dans les transports publics)

Intéressé.e ?

Envoyez votre CV et lettre de motivation au plus tard pour le 01/02/2022 à l'adresse électronique suivante : jobs@homegrade.brussels