

Appel à candidatures interne et externe

AGENT D'ACCUEIL ET DE SOUTIEN ADMINISTRATIF (TEMPS PLEIN)

CONDITIONS POUR CANDIDATER

L'appel à candidatures est accessible aux personnes titulaires d'un Certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS) ou équivalent.

Les candidats se trouveront dans les conditions applicables aux Aides à la promotion de l'emploi (APE), à savoir :

- ➔ Être inscrit comme chercheur d'emploi inoccupé auprès du Forem depuis au moins 1 jour (particularité applicable au secteur de l'enseignement) à la date du début de la prise de fonction.
- ➔ Plus d'informations : <https://www.leforem.be/citoyens/aides-promotion-emploi.html>.

MODALITÉS DE PRESTATION ET DE DÉSIGNATION

L'engagement sera effectué dès que possible et prendra cours jusqu'au 30/06/2027 (Temporaire à durée déterminée – TDD).

Régime de travail : 38h/semaine.

Fonction d'Agent administratif de niveau 2. Barème 671 de la FWB (barème non modifiable).

Possibilité de valorisation de l'expérience dans l'enseignement ou dans la fonction publique.

MODALITÉS DE CANDIDATURE

La candidature contiendra un CV, une lettre de motivation et le CESS à adresser uniquement par courriel avec l'objet « Agent d'accueil » à l'adresse grh@hepn.province.namur.be **au plus tard le 15/08/2026.**

Les candidats retenus dans le cadre d'une première sélection sur candidature seront invités à une audition qui aura lieu le **24/08/2026 au matin.**

Descriptif de fonction	
<i>Mission principale du service</i>	Dans le cadre du projet éducatif et pédagogique des établissements provinciaux de la Province de Namur : • Organiser un enseignement supérieur officiel subventionné ; • Répondre aux missions des hautes écoles telles que reprises dans le décret du 7 novembre 2013 ; • Positionner l'enseignement supérieur de la Province de Namur dans la perspective de la création de l'espace européen de l'enseignement et de la formation.
<i>Position de l'agent dans l'organigramme du service</i>	N+1 : Directrice administrative de la HEPN N+2 : Directeur-Président de la HEPN
LES MISSIONS	
<i>Mission principale, raison d'être ou finalité :</i>	Responsabilité d'accueil général de la Haute École, en lien direct avec les étudiants, les enseignants et les équipes administratives.
<i>Missions et activités :</i>	L'agent d'accueil et de soutien administratif assume un rôle d'accueil et de transmissions d'informations générales auprès des étudiants et enseignants. Sa mission nécessite de travailler étroitement avec les équipes administratives et pédagogiques afin d'identifier les informations à diffuser et afin de faire remonter des questionnements fréquents. Sous la responsabilité de la Direction administrative, il-elle est susceptible de pouvoir soutenir certains services dans des périodes de fortes sollicitations. MISSION 1 : ACCUEIL DE PREMIERE LIGNE - Assurer une permanence en présentiel sur le campus, une permanence téléphonique ainsi que tenir une ou plusieurs boîtes mails d'informations, - Assurer la réception, en ce compris de fournisseurs. - Se tenir informé de manière proactive de l'ensemble des processus et actualités de la HEPN afin de délivrer l'information générale la plus fiable possible et d'orienter les questions spécifiques vers les interlocuteurs de référence, - Renseigner les étudiants, futurs étudiants et membres du personnel sur la HEPN et assurer auprès d'eux un accueil qualité et orienté solution,

- Contribuer à ce que les parties prenantes identifient l'accueil comme un espace de soutien et d'orientation,
- Soutenir les étudiants et les enseignants dans leur usage des plateformes et outils techno-pédagogiques en assurant des réponses à des questions fréquemment posées en collaboration avec le helpdesk informatique de la HEPN,
- Répercuter les difficultés structurelles auprès de la direction et contribuer à la formalisation de procédures et modes d'emploi dans le cadre de ses fonctions,
- Assurer un relais d'accueil pour les autres sites de la HEPN (Ciney qui dispose d'un accueil à temps partiel, Citadine/Citadelle),
- Contribuer à l'accueil des futurs étudiants lors des activités de promotion des études à la HEPN.

MISSION 2 : DÉLIVRANCE D'ATTESTATIONS DIVERSES

- Centraliser les demandes et réponses relatives à la délivrance d'attestations diverses,
- Collaborer avec les gestionnaires des archives afin de répondre aux sollicitations d'anciens étudiants,
- Établir des attestations et modèles d'attestations diverses relatives sur base des informations délivrées par le bureau des inscriptions.

MISSION 3 : SUPPORT ADMINISTRATIF

- Assurer la réception et la distribution du courrier au travers les différents canaux de la HEPN et de la Province de Namur.
- Informer les étudiant et apporter les suivis nécessaires dans les horaires en cas d'absences d'enseignants,
- Réserver et modifier des réservations de locaux à la demande des membres du personnel et des étudiants,
- Assurer l'organisation des bilans de santé dans le cadre de la promotion de la santé dans l'enseignement supérieur : collaboration avec le centre PSE, organisation des plannings et convocations, réception des attestations et classement,
- Apporter un support administratif dans le cadre de procédures ou projets institutionnels déterminés par la direction,
- Assurer la vente de cartes de photocopies aux étudiants et les renseigner sur leur usage,
- Gérer les photocopieurs (suivi de problèmes techniques, commande des consommables) en lien avec le prestataire, avec le bureau des affaires comptables et financières et en lien avec le bureau d'appui pédagogique et numérique.

	- Assurer la délivrance de cartes photocopies, de badges ou clefs aux membres du personnel en veillant particulièrement à l'accueil de nouveaux membres du personnel. - Soutenir le bureau des parcours académiques dans la distribution des syllabi. - Informer, orienter et assurer le suivi administratif des demandes d'intervention de l'assurance scolaire par les étudiants, en collaboration avec le service des assurances de la Province de Namur.
<i>Contraintes du poste :</i>	- Disponibilité/flexibilité. - Autonomie : en cas d'absence de la Direction, le personnel administratif assure le suivi. - Lourdeur des procédures. - Forte polyvalence. - Cette fonction d'accueil n'est pas compatible avec une autorisation structurelle de télétravail.

COMPÉTENCES REQUISES POUR LE POSTE

<i>Savoir :</i>	- Maîtriser la langue française (expression écrite et orale). - Disposer d'un sens aigu de l'organisation et de la planification. - Connaissances de l'institution et du fonctionnement.
<i>Savoir-faire :</i>	- Utiliser le matériel bureautique requis (outil informatique, téléphone, fax, photocopieuse, etc.). - Rédiger des rapports. - Planifier des tâches (souvent très variables). - Rechercher des informations dans une base de données. - Répondre d'une manière aimable, fiable et responsable aux questions des autres membres du personnel. - Disposer d'une certaine flexibilité dans l'exécution des tâches (savoir rapidement changer de dossier et se concentrer sur de nouvelles données.). - Prioriser des tâches.
<i>Savoir-être :</i>	- Être aimable et diplomate dans ses rapports avec les autres personnes (extérieurs ou collègues). - Être organisé, structuré, méthodique et ordonné. - Respecter le secret professionnel et appliquer le devoir de réserve.