

LES DESCRIPTIONS DE FONCTION AGENT D'ACCUEIL

L'application Scillus est un outil informatique qui permet de disposer très rapidement de descriptions de fonction directement téléchargeables (et en lien avec des offres d'emploi, des questionnaires d'évaluation et de recrutement) ; mais surtout, les descriptions de fonction « scillusiennes » peuvent être contextualisées aux réalités de terrain de chacun.

Le catalogue partagé, reflet des contextualisations réalisées par les entités qui travaillent fréquemment avec notre application, a récemment été complété par la Province du Brabant wallon qui a créé un descriptif de fonction pour ses agents d'accueil (steeward).

Après un retour sur les compétences organisationnelles, transversales à toutes les fonctions (3 compétences : adoption des attitudes professionnelles attendues ; respect des normes de déontologie et de civilité ; investissement professionnel), la mission du steward (rôle d'accompagnateur) est définie de la sorte :

L'agent d'accueil (m/f) investigue pour clarifier la demande du visiteur et l'informe au sujet des services de l'administration. Il/elle gère son énergie dans les échanges avec les personnes afin de les orienter adéquatement dans leurs démarches. Il/elle exerce un impact représentatif des valeurs de l'administration et assure la gestion de différentes tâches administratives connexes à sa mission d'accueil.

Les compétences prioritaires du steward à la Province du Brabant wallon sont les suivantes :

Domaine	Compétence fonctionnelle	Prioritaire (priorité)	Activité
pragmatique	Information	Oui	5 activité(s)
relationnel	Gestion de l'énergie	Oui	3 activité(s)
relationnel	Impact	Oui	7 activité(s)
relationnel	Interaction	Oui	4 activité(s)
relationnel	Investigation	Oui	4 activité(s)



POUR AVOIR ACCÈS À L'APPLICATION SCILLUS :

Nous vous demandons d'assister à un coaching gratuit dans les locaux du CRF (les dates sont disponibles à l'adresse suivante : www.crf.evenements.be)

LE BUT DU COACHING ?

- Initier les participants à la méthode et à la philosophie qui sous-tendent l'utilisation de l'outil. Initier à l'utilisation du logiciel ;
- Lors de ce coaching, vous recevez un formulaire à remplir et à signer par le directeur général et le bureau permanent ou le collègue ;
- Une fois le formulaire réceptionné, le CRF crée un accès à l'outil.