



OFFRE D'EMPLOI

Collaborateur/trice Accueil (bilingue FR/NL) Contrat temps plein (durée indéterminée)

1. Qui sommes-nous?

L'asbl PAG-ASA, créée en 1994, est un centre spécialisé pour l'accueil et l'accompagnement des victimes de traite des êtres humains. Nous offrons un accompagnement intégral et sur mesure, en fonction des besoins et du contexte de chaque personne, comprenant un volet administratif, un volet juridique et un volet psychosocial. Tout ceci dans le cadre de la « procédure de protection et d'aide aux victimes de la traite des êtres humains ».

Au sein de PAG-ASA, cet accompagnement est organisé par trois équipes: L'équipe juridique s'occupe de l'accompagnement juridique et administratif des victimes ; elle organise également les premiers entretiens avec les personnes qui nous sont signalées. L'équipe de la maison d'accueil s'occupe de l'hébergement et de l'accompagnement psychosocial des victimes résidant dans notre maison d'accueil. L'équipe ambulatoire s'occupe de l'accompagnement psychosocial des victimes qui n'ont pas/plus besoin d'un hébergement à PAG-ASA.

La mission prioritaire de PAG-ASA concerne l'assistance aux victimes. Cependant, afin de pouvoir offrir cette assistance dans les meilleures conditions, il est essentiel d'œuvrer pour les droits et intérêts des victimes et de participer à la lutte contre la traite des êtres humains. Cela implique, d'une part, une collaboration étroite avec les services publics compétents, et d'autre part, des activités de sensibilisation, d'information, de formation, et de travail stratégique, au niveau national et international.

Nous sommes actuellement à la recherche d'un/e Collaborateur/trice Accueil bilingue (FR/NL).

2. Votre fonction

En tant que Collaborateur/trice Accueil vous êtes le tout premier contact pour chaque demandeur d'aide ou visiteur à PAG-ASA, c'est à dire pour nos clients, nos partenaires professionnels, et les victimes qui arrivent pour la première fois. Vous êtes donc garant pour leur accueil aimable, professionnel et dynamique. Ceci implique :

- Assurer le premier accueil : décrocher le téléphone, mettre en communication et/ou transférer l'appel ; recevoir le courrier et le distribuer ; répondre aux emails ou les transférer ; recevoir les visiteurs.
- Gérer la salle d'attente et les locaux de rendez-vous : veiller à la propreté des locaux ; arranger et réapprovisionner le matériel d'information (tel que magazines, flyers, posters).
- Traiter les questions d'information et demandes d'aide : évaluer s'il y a ou non des éléments potentiels de traite des êtres humains et ensuite réorienter la personne soit vers notre équipe juridique pour un examen plus approfondi, soit vers un service externe compétent.
- Gérer la carte sociale et les listes d'adresses de PAG-ASA: les vérifier régulièrement et les garder 'up to date'.
- Offrir un soutien administratif, en fonction des besoins, à la direction et aux collègues juridiques.
- Participer aux réunions internes.



3. Votre profil

Formation et expérience :

- Diplôme niveau Bachelier (préférence pratique du droit, travail social, administration)
- Connaissance active du français et du néerlandais indispensable. D'autres langues sont un atout.
- Connaissance informatique (MS Office Word, Excel, et éventuellement CRM)
- Une expérience dans le secteur social est un atout.

Compétences et attitudes :

- Bonnes capacités de communication (orale et écrite)
- Capacité de clarifier une première demande d'aide et d'orienter de manière adéquate
- Ayant l'esprit d'équipe, tout en sachant travailler de façon indépendante
- Ayant un attrait pour le travail dans un cadre multiculturel
- Flexibilité et talent d'organisation
- Intéressé par le travail juridico-social et l'aide aux victimes
- Connaissance minimale de la carte sociale de Bruxelles

4. Ce que nous offrons?

- Une fonction-clé à notre Desk Accueil au sein d'une équipe dynamique et enthousiaste
- Contrat temps-plein à durée indéterminée (38 heures/semaine)
- Salaire suivant le barème B1c de la Sous-Commission Paritaire 319.01 (à titre indicatif : salaire mensuel brut de 2.268,84 Euro pour 0 années d'ancienneté)
- Chèques-repas
- Remboursement 100% des frais de transport domicile-lieu de travail en transport public
- Lieu de travail situé à proximité de la Gare Centrale de Bruxelles
- Début de contrat : le plus rapidement possible

5. Sélection

PAG-ASA attache une grande importance à l'égalité des chances et à la diversité ; nous souhaitons pouvoir refléter au mieux les différentes facettes de la société dans notre équipe. Nous sélectionnons les candidats en fonction de leurs qualités.

Si vous êtes intéressé(e), envoyez-nous votre [CV avec lettre de motivation](#) à l'attention de Mme Sarah De Hovre, directeur de PAG-ASA, [au plus tard le 17 juin 2019](#) à l'adresse email info@pag-asa.be avec référence « [accueil](#) ».

N'oubliez pas de mentionner ces 3 éléments dans votre lettre de motivation : (1) pourquoi vous pensez être le/la candidat/e idéal/e pour cette fonction-ci ; (2) votre niveau de connaissance du néerlandais et du français ; et (3) la date à partir de quand vous seriez disponible.

Si votre candidature est retenue, nous vous contacterons par téléphone (au plus tard le vendredi 21 juin). Notez d'ores et déjà que les rendez-vous de sollicitation auront lieu le jeudi 27 juin 2019.

Pour toute question ou information supplémentaire: www.pag-asa.be ou info@pag-asa.be.