

**Le Consulat de Belgique à Santa Cruz de Tenerife cherche un**  
**Collaborateur (f/m/x) administratif polyvalent à mi-temps**  
**Contrat à durée déterminée, prolongeable en CDI après 6 mois**

Le Consulat de Belgique à Santa Cruz de Tenerife gère une communauté de plus de 4.100 Belges domiciliés dans les Îles Canaries : inscriptions, demandes de cartes d'identité, de passeports, certificats, questions concernant la nationalité belge, décès... font partie des tâches quotidiennes. Le poste prête aussi en cas de besoin une certaine assistance consulaire aux centaines de milliers de visiteurs belges qui séjournent chaque année plus ou moins durablement aux Canaries : perte ou vol de documents, accident, hospitalisation...

Le collaborateur administratif polyvalent, engagé à mi-temps, fera partie de l'équipe consulaire de 3 personnes qui se partagent le travail de manière équilibrée.

Le nouveau collaborateur suivra ses dossiers de manière autonome, mais toujours en concertation avec ses collègues et son supérieur.

Nous cherchons une personne polyvalente, patiente et résistante au stress, capable d'effectuer un travail administratif méticuleux.

### **Description de fonction**

#### **En tant que «collaborateur front office» :**

- Accueillir et réceptionner en première ligne les questions, demandes et dossiers des citoyens belges ou étrangers afin d'apporter une réponse ou aide immédiate ou de les relayer/transmettre au responsable.
- Exemples de tâches :
  - Informer le visiteur sur les documents nécessaires, les règles et procédures, les délais etc.
  - Informer et répondre aux demandes par mail, téléphone; les faire suivre si nécessaire auprès d'un responsable.
  - Réceptionner et examiner les documents présentés.
  - Questionner/orienter/conseiller/aider le demandeur au mieux dans sa démarche.
  - Enregistrer les dossiers dans les logiciels indiqués et selon les règles en vigueur.
  - Informer le demandeur de l'issue de son dossier.
  - Délivrer des attestations ou autres documents au demandeur.
  - Fournir des brochures, fiches d'infos...

#### **En tant que «collaborateur back office» :**

- Préparer, encoder et suivre les dossiers selon les procédures et règles en vigueur, afin de soutenir le responsable/le poste dans ses activités consulaires.
- Exemples de tâches :
  - Vérifier les documents et faire compléter le cas échéant les dossiers introduits en contactant le demandeur.
  - Préparer les dossiers, le cas échéant après une pré-analyse, donner un premier avis aux gestionnaires de dossiers sur base des documents et des contacts avec le visiteur.
  - Suivre le parcours des dossiers jusqu'à leur aboutissement .
  - Préparer des attestations, certificats, actes et documents divers.
  - Contribuer à l'organisation des élections pour les Belges inscrits au consulat.
  - Tenir à jour diverses sources d'informations dont le dossier de crise, le site web...
  - Répondre au courrier des citoyens belges ou étrangers, des autorités locales, du consulat honoraire etc. en relation avec les dossiers.

## En tant que « collaborateur au secrétariat » :

- Exécuter des tâches administratives en vue d'un fonctionnement optimal du service.
- Exemples de tâches :
  - Contacter les autorités locales, d'autres représentations, organisations, fournisseurs... pour des questions concernant les clients ou le fonctionnement administratif du consulat.
  - Relire et corriger si nécessaire des documents (orthographe, présentation...)
  - Répondre à des demandes simples par mail, téléphone, courrier.
  - Rédiger des courriers/notes verbales/communications diverses sous la supervision du responsable.
  - Aider à la rédaction d'actes de nationalité, d'état civil etc.
  - Rechercher et tenir à jour des informations et de la documentation utiles pour le travail des collègues.
  - Préparer/compléter des dossiers pour des réunions, missions etc.
  - Faire des points réguliers (feedback) sur l'état des dossiers.

## Conditions d'engagement

### Compétences génériques comportementales

- Contribuer à un bon esprit d'équipe et à une bonne ambiance de travail en partageant ses idées et les informations utiles, écoutant les opinions des autres, participant aux activités du poste, étant prêt à aider spontanément ou à la demande et unir les forces, évitant et résolvant les conflits.
- **Aimer le contact avec le public**, faire preuve en toute circonstance de courtoisie et de professionnalisme à l'égard des usagers du service.
- Accorder la priorité aux besoins des usagers internes et externes, offrir un service rapide, proactif, personnalisé, efficace, et en établissant des contacts constructifs.
- Être résistant au stress, gérer calmement et patiemment les contacts quotidiens avec les clients.
- Pouvoir **travailler en équipe**, montrer du respect envers les autres et se montrer ouvert par rapport à leurs idées, leurs opinions, leurs différences culturelles ou autres.
- Accepter les procédures et les instructions dans le respect de soi et des autres.
- Être fiable, conformément aux attentes du poste, respecter les principes déontologiques de confidentialité, d'intégrité et de transparence, respecter ses engagements et éviter toute forme de partialité.
- Avoir le sens de l'organisation, travailler de manière structurée, **s'adapter rapidement aux changements** face à des situations variées. Être flexible tant au niveau des rôles et des tâches attribuées, que des horaires de travail et si nécessaire quant au lieu de travail.
- S'impliquer et montrer la volonté d'atteindre ses objectifs et les objectifs du poste. Assumer la responsabilité de la qualité des actions entreprises.
- Chercher continuellement à progresser dans sa fonction et si nécessaire, prendre des initiatives pour développer de nouvelles compétences, en fonction des moyens disponibles.

### Prérequis, compétences techniques

- Avoir la nationalité d'un Etat membre de l'Union européenne ;
- Posséder un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur ;
- **Être en règle administrativement** pour exercer une activité rémunérée en Espagne ;
- Avoir une excellente connaissance (C1 ou C2) **du français et du néerlandais oral et écrit** ;
- Avoir une très bonne connaissance (B2 ou C1) **de l'espagnol oral et écrit** ;
- Maîtriser les différents logiciels de base (Microsoft) et pouvoir s'initier rapidement à l'utilisation de logiciels spécifiques (une formation à ceux-ci est prévue) ;
- Facilité de rédaction : pouvoir répondre aisément et correctement par écrit ;
- Facilité d'élocution : répondre aisément et correctement au téléphone ou au guichet.

### **Non requis mais sont des atouts :**

- Une expérience professionnelle consulaire de 6 mois ou plus dans une ambassade ou un consulat belge ;
- Une expérience professionnelle de 6 mois ou plus en tant qu'employé administratif, particulièrement au sein d'une organisation internationale ou au guichet avec des clients ;
- Une certaine connaissance des réglementations et procédures administratives espagnoles (inscription, registre civil, permis de conduire, sécurité sociale,...) ;
- La connaissance de l'allemand et de l'anglais.

### **Nous offrons :**

- Un contrat à mi-temps (18 heures 45 par semaine) de six mois, renouvelable en contrat à durée indéterminée après une évaluation positive.
- Un salaire mensuel brut de 1.150 euros.
- 23 jours de vacances annuelles + 15 jours fériés officiels.
- Un travail varié dans une petite structure à l'ambiance agréable.

### **Dépôt des candidatures**

Les candidats intéressés doivent envoyer leur lettre de motivation et leur CV **uniquement par email** à [tenerife@diplobel.fed.be](mailto:tenerife@diplobel.fed.be) , avec comme objet « *NOM Prénom – Candidature employé administratif/Tenerife* ». Les candidatures doivent être transmises **au plus tard le 31 juillet 2024** à 23h59.

Aucune suite ne sera réservée aux candidatures par un autre moyen de communication ni aux demandes d'informations par téléphone.

### **Procédure de sélection**

Les candidats retenus seront invités à des épreuves écrites et orales et à un entretien dans le courant du mois d'août.

L'entrée en fonction est prévue, en principe, le 16 septembre ou le 1er octobre 2024.