



En vue de renforcer son Secrétariat Technique, LOJEGA est la recherche d'un (H/F/X)

## Agent & coordinateur Helpdesk et Support

---

*Vous souhaitez relever un nouveau défi professionnel dans une société en plein mouvement et socialement engagée ? Cette annonce peut vous intéresser !*

### Présentation de LoJeGa

LOJEGA ([www.lojega.be](http://www.lojega.be)) est une **société immobilière de service public** (SISP) œuvrant sous la tutelle de la Société du Logement de la Région de Bruxelles Capitale (SLRB). Nous gérons plus de **2600 logements sociaux** sur les communes de Jette et Ganshoren. La société compte plus de 110 travailleurs aux profils très diversifiés : architectes, ingénieurs, assistants sociaux, juristes, comptables, ouvriers de la construction, concierges, nettoyeurs, stewards, etc.

Notre mission est de fournir à une population ayant difficilement accès au marché locatif privé des logements décents à un prix adapté, dans un cadre de vie urbain attractif et de qualité, favorisant la création de liens sociaux.

Nous recherchons actuellement un **Agent Helpdesk et Support** pour assurer l'accueil téléphonique, la gestion des demandes d'interventions techniques, ainsi que le soutien administratif et logistique pour la branche Patrimoine. En tant que coordinateur, il organisera et répartira les tâches au sein de l'équipe, tout en veillant à une collaboration fluide.

### Missions principales

#### Gestion du helpdesk technique :

- Assurer la réception des demandes d'intervention des locataires qui font appel à nos services via différents canaux : téléphone, accueil physique, email.
- Enregistrer, classer et prioriser les demandes d'intervention.
- Relayer les demandes vers les services d'entretien et de maintenance.
- Suivre l'évolution des demandes et garantir leur résolution dans les délais impartis.
- Gérer les communications liées aux interventions avec les locataires (confirmation des rendez-vous, suivi des travaux, etc.).
- Tenir à jour les outils de suivi : tableau de bord, échéancier, agendas, etc.

#### Assistance administrative et organisationnelle :

- Superviser la gestion du courrier entrant et sortant (encodage, classement, rédaction, traduction, envoi).
- Rédiger des courriers, remplir des formulaires, effectuer de petites traductions (FR/NL).
- Gérer l'économat et mettre en page des documents.
- Suivre les signatures, factures et bons de travail.



- Apporter à la direction du Patrimoine l'appui pour la gestion des informations importantes, la rédaction des notes de service et la préparation de dossiers.
- Contribuer à l'organisation d'évènements de branche et de réunions internes.

#### Gestion de données :

- Assurer le maintien à jour des bases de données.
- Gérer les différents moyens d'accès : clés électroniques, badges, Intratone.
- Assurer le suivi des demandes de permis d'environnement.
- Produire des statistiques.

#### Coordination du service :

- Organiser le fonctionnement pratique de l'équipe.
- Veiller à la coordination des tâches et à la définition des priorités.
- Être le relais de communication avec la direction Patrimoine.
- Répondre aux questions de l'équipe et arbitrer en cas de besoin.
- Veiller au respect des processus et proposer des améliorations.

#### Profil

- ✓ Vous êtes titulaire d'un diplôme de bachelier en secrétariat de direction ou une expérience de travail équivalente de 5 ans minimum ;
- ✓ Vous maîtrisez parfaitement le français (parlé et écrit) et vous avez une connaissance du néerlandais ;
- ✓ Vous avez de bonnes capacités rédactionnelles et orthographiques ;
- ✓ Vous êtes rigoureux dans le suivi administratif et la gestion des processus ;
- ✓ Vous faites preuve d'autonomie, d'esprit d'initiative et du sens de l'organisation ;
- ✓ Vous aimez travailler en équipe tout en étant capable de gérer des tâches de manière responsable et autonome et de coordonner une équipe ;
- ✓ Vous êtes serviable, à l'écoute et capable de gérer l'agressivité ;
- ✓ Vous êtes résistant au stress ;
- ✓ Vous êtes capable de gérer des situations d'urgence ou des demandes de locataires avec calme et professionnalisme ;
- ✓ Vous maîtrisez la Suite Office (Word, Excel, Outlook) et vous avez une affinité avec les environnements informatiques de gestion (ERP, archivage);

#### Nous offrons

- Un emploi varié et porteur de sens dans un secteur à haute valeur sociale et en pleine professionnalisation ;
- Un cadre de travail agréable, dans une société en mutation qui favorise la prise d'initiative et une gouvernance participative ;



- Un contrat à durée indéterminée, à temps plein de 36 h avec un demi-jour le vendredi ;
- Un salaire en adéquation avec vos compétences et votre expérience ;
- Un régime de congés avantageux, un 13<sup>e</sup> mois, des chèques repas, une assurance hospitalisation, une assurance groupe et une offre de formation continue.

### Intéressé.e ?

Les candidatures, assorties d'une lettre de motivation détaillée et d'un CV complet sont à adresser **pour le 15 novembre 2024** par mail à l'attention de Madame Monia Holvoet, directrice du personnel, à l'adresse suivante : [m.holvoet@lojega.be](mailto:m.holvoet@lojega.be). Elles seront traitées de manière strictement confidentielle.