



FAQ recrutement des opérateurs et des calltakers

Update 22/04/2021

Profil.....	3
• Je ne possède pas mon Certificat d'Etude Secondaire Supérieur (CESS) puis-je quand même postuler ?	3
• Quelle formation dois-je avoir effectuée ?	3
• Je n'habite pas en Belgique, puis-je quand même postuler ?.....	3
• Faut-il être bilingue ?.....	3
• J'ai des problèmes d'audition, je porte un appareil auditif, puis-je quand même postuler ?	3
• J'ai une déficience légère dans la vision des couleurs, puis-je quand même postuler ?	4
• Puis-je postuler en tant que pensionné ?	4
Procédure de sélection	4
• Puis-je envoyer mon cv et curriculum vitae au service HRST112 ?	4
• J'ai un problème de connexion sur le site du Selor, je n'arrive pas à m'enregistrer.....	4
• Puis-je passer une journée test en centrale ?	4
• Je dispose du CESS mais le système informatique me refuse de postuler pour cause de diplôme insuffisant, que dois-je faire ?	5
• Pouvez-vous annuler ma candidature ou mes dates de test ?	5
• Quels sont les différents tests que je vais devoir passer?	5
• J'ai déjà fait une sélection calltaker/opérateur dans le passé, j'avais réussi 2 tests et échoué au 3 ^{ème} , dois-je repasser l'ensemble des tests ?.....	5
• Est-ce que ma candidature a bien été prise en compte ?	5
• Je ne retrouve plus mon diplôme nécessaire pour pouvoir postuler, pouvez-vous quand même accepter ma candidature ?	5
• Les lieux de test sont-ils tous accessible en transports en commun ?	6
Formation	6
• Où se déroule la formation, selon quel horaire et à partir de quand ?	6



Organisation du travail	6
• Puis-je faire cet emploi à temps partiel, en CDD ou en complémentaire ?	6
• Puis-je uniquement faire des pauses de nuit ou de week-end ?	6
• Quel est le rythme de travail ?	7
Rémunération	7
• Quel est le salaire ?	7
• Y a-t-il des avantages ? (chèques repas, primes,..)	7
• Est-ce que mon ancienneté sera prise en compte ?.....	7
Autre	8
• Où sont situées les centrales d'appels urgents ?	8

Je ne possède pas mon Certificat d'Etude Secondaire Supérieur (CESS) puis-je quand même postuler ?

Non, le seul diplôme requis pour la fonction est le CESS.
Vous trouverez les conditions de participation sous l'onglet « profil » de l'offre publiée sur le site du Selor.

[Top](#)

Quelle formation dois-je avoir effectuée ?

Aucune formation spécifique n'est demandée. Il faut simplement posséder le CESS pour pouvoir postuler.

[Top](#)

Je n'habite pas en Belgique, puis-je quand même postuler ?

Pour pouvoir être affecté, vous devez avoir une résidence officielle (domiciliation) en Belgique depuis au moins 5 ans.

[Top](#)

Faut-il être bilingue ?

Oui, pour une sélection de calltaker Bruxelles (bilingue néerlandais-français, article 9§2 chez Selor).

Oui, pour un sélection germanophone en centrale d'appels urgents de Liège (bilingue allemand – français, article 9§2 chez Selor).

Si vous ne l'avez pas encore, vous pouvez encore l'obtenir pendant la procédure de sélection.

[Top](#)

J'ai des problèmes d'audition, je porte un appareil auditif, puis-je quand même postuler ?

Avoir une excellente audition est un critère obligatoire pour pouvoir être calltaker / opérateur.

Une visite médicale a lieu avant l'entrée en service. L'examen médical comprend un test de vue, un test auditif, Vous trouvez plus d'info sur la visite médicale dans l'offre, onglet « Offre ».

C'est le médecin du travail qui décide si vous êtes apte ou pas à la fonction.

[Top](#)

J'ai une déficience légère dans la vision des couleurs, puis-je quand même postuler ?

Le daltonisme n'est pas admis car les calltakers/opérateurs travaillent sur PC avec différentes cartes établies en couleurs.
Une visite médicale a lieu avant l'entrée en service. L'examen médical comprend un test de vue, un test auditif, ...
C'est le médecin du travail qui décide si vous êtes apte ou pas à la fonction de calltaker/opérateur.

[Top](#)

Puis-je postuler en tant que pensionné ?

Non, ce n'est pas possible

[Top](#)

Procédure de sélection

Puis-je envoyer mon cv et curriculum vitae au service HRST112 ?

Non, nous vous invitons à consulter l(es) offre(s) que nous avons publiée(s) sur le site du Selor (www.selor.be) et y créer impérativement votre compte (via Mon Selor) afin que le Selor puisse prendre en considération votre candidature.
En effet, il est possible de postuler uniquement via le site du Selor.

[Top](#)

J'ai un problème de connexion sur le site du Selor, je n'arrive pas à m'enregistrer.

Si vous avez un problème d'accès ou autre avec le site du Selor, nous vous invitons à prendre contact avec eux.
Vous trouverez les coordonnées de la personne de contact sous l'onglet « les données de contact Selor » sur l'offre.

[Top](#)

Puis-je passer une journée test en centrale ?

Nous n'organisons pas de journée test en centrale.

[Top](#)

Je dispose du CESS mais le système informatique me refuse de postuler pour cause de diplôme insuffisant, que dois-je faire ?

Nous vous invitons à réessayer plus tard, si le problème persiste, veuillez prendre contact avec le responsable de sélection via calltakers.fr@ibz.fgov.be.

Top

Pouvez-vous annuler ma candidature ou mes dates de test ?

Vous devez faire l'annulation vous-même via votre compte « Mon Selor ». Veuillez noter qu'il n'y a aucune garantie que d'autres horaires seront disponibles. En cas de problème, contactez calltakers.fr@ibz.fgov.be.

Top

Quels sont les différents tests que je vais devoir passer?

Vous trouverez toutes les informations concernant les épreuves dans l'offre d'emploi sous l'onglet « Procédure de sélection »

Top

J'ai déjà fait une sélection calltaker/opérateur dans le passé, j'avais réussi 2 tests et échoué au 3^{ème}, dois-je repasser l'ensemble des tests ?

Oui, vous devez vous réinscrire et repasser l'ensemble des tests sauf si le Selor vous dit que vous êtes dispensé d'un screening générique pour cette sélection.

Top

Est-ce que ma candidature a bien été prise en compte ?

Vous pouvez le voir dans votre compte « mon Selor » - procédure de screening – procédures de screening en cours.

Top

Je ne retrouve plus mon diplôme nécessaire pour pouvoir postuler, pouvez-vous quand même accepter ma candidature ?

Vous devez impérativement passer par le responsable de sélection, via calltakers.fr@ibz.fgov.be.

Pour cela, prenez contact avec l'école où vous avez obtenu votre diplôme pour en demander un duplicata ou en attendant une attestation prouvant l'obtention de ce diplôme.

Top

Les lieux de test sont-ils tous accessible en transports en commun ?

Oui, ils se passent tous à proximité d'une gare.

[Top](#)

Formation

Où se déroule la formation, selon quel horaire et à partir de quand ?

- Si vous êtes affecté dans une centrale d'urgence 112, la formation aura lieu soit à Namur, Liège, Mons ou Arlon. Le choix définitif du lieu se fera selon le nombre de lauréats par province.
- Si vous êtes affecté dans une centrale d'urgence 101, la formation se donne actuellement à Jurbise (Institut provincial de formation du Hainaut).
- La formation est dispensée en horaire de jour du lundi au vendredi. L'achèvement de l'ensemble de la formation est une condition préalable à l'obtention du poste de calltaker/opérateur. Par conséquent, aucun congé ne peut être pris pendant la formation.
- La formation commence à partir de votre engagement.

[Top](#)

Organisation du travail

Puis-je faire cet emploi à temps partiel, en CDD ou en complémentaire ?

Non, le métier de calltaker/opérateur est un emploi à temps plein à durée indéterminée.

Pour le statut : se référer à l'offre publiée.

[Top](#)

Puis-je uniquement faire des pauses de nuit ou de week-end ?

La fonction de calltaker/opérateur assure un **service continu 24h/24 et 7j/7**.

Les pauses des agents sont généralement **7h/19h de jour**, et **19h/7h de nuit**, semaine, week-end et jours fériés compris.

Il n'est donc pas prévu de permettre d'assurer uniquement des pauses de nuit ou de week-end.

Cette fonction requiert justement une ouverture à la disponibilité et à la flexibilité.

[Top](#)

Quel est le rythme de travail ?

Normalement, le rythme de travail est 12h de jour (7-19h) puis 12h de nuit (19-7h) puis repos.

Cela varie néanmoins d'une centrale à l'autre, des besoins de la planification également.

[Top](#)

Rémunération

7

Quel est le salaire ?

Vous serez engagé en qualité d'Assistant technique (niveau C) avec le barème de traitement correspondant C1.

La base de la rémunération est expliquée dans notre offre sous l'onglet « Offre – conditions de travail ». Vous y trouverez également des explications sur les allocations supplémentaires auxquelles vous avez droit (prestations nocturnes, et de week-end).

Si vous le souhaitez, vous pouvez néanmoins tenter de faire une simulation de salaire via le lien suivant :

https://fedweb.belgium.be/fr/remuneration_et_avantages/traitement/calculator.

[Top](#)

Y a-t-il des avantages ? (chèques repas, primes,..)

Il n'y a pas de chèque repas, les avantages sont indiqués sous l'onglet « offre » de l'offre publiée.

[Top](#)

Est-ce que mon ancienneté sera prise en compte ?

Pour l'ancienneté pécuniaire, il est possible de prendre en compte les services prestés **dans le secteur privé** ou comme indépendant **si** l'expérience acquise est pertinente pour la fonction qui sera exercée dans l'administration.

Voir procédure :

https://fedweb.belgium.be/fr/recrutement_et_accueil/valorisation_de_l_experience_professionnelle

[Top](#)

Où sont situées les centrales d'appels urgents ?

Hainaut : Mons

Namur : Jambes

Brabant-Wallon : Wavre

Liège : Liège

Luxembourg : Arlon

Antwerpen : Antwerpen

Brussel : Brussel

Limburg : Hasselt

Oost-Vlaanderen : Gent

Vlaams-Brabant: Leuven

West- Vlaanderen: Brugge

[Top](#)

