



Le SeGEC :

Scolarise 1 enfant sur 2 en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Fédère 750 Pouvoirs Organisateurs pour 1750 implantations d'enseignement fondamental, secondaire, supérieur (hors universités) et d'enseignement pour adultes et centres PMS.



SANDRA, L'UN DES SOURIRES DE L'ACCUEIL DU SEGEC

Depuis février 2025, Sandra Dumonceau a rejoint Noël Maenhoudt et Dominique Charlier dans l'équipe d'accueil du SeGEC. Derrière son sourire chaleureux, se cachent un parcours professionnel riche et une fonction bien plus complexe que son titre d'agente d'accueil ne le laisse supposer.

De la banque à Bruxelles Formation, en passant par six ans comme échevine à Tubize, Sandra a accumulé les expériences avant de poser ses valises au SeGEC. « J'encodais les virements et les chèques à l'époque des dinosaures, comme disent mes enfants », sourit-elle. Après 17 ans à Bruxelles Formation dans divers services - gestion des stagiaires, partenariats, logistique - une amie élue la convainc de rejoindre son cabinet. L'aventure politique débute en 2018 : échevine de l'environnement, de la culture et de l'agriculture pendant six ans. « Ma tasse de thé, c'était vraiment l'environnement, réduire les déchets, rendre la ville plus propre. »

Un nouveau quotidien commence. Sandra jongle alors entre ses fonctions d'échevine l'après-midi et un mi-temps comme secrétaire à l'Institut des Sœurs de Notre-Dame d'Anderlecht le matin.

Fin 2024, son mandat prend fin. C'est au SeGEC qu'elle pose ses valises.

Un métier aux multiples facettes

Sa journée démarre à 9 h par la vérification des mails et la gestion des réservations de salles. À 10 h, elle descend à l'accueil où elle orchestre un ballet incessant : appels téléphoniques, accueil des visiteurs, tri du courrier, gestion de la boîte mail principale du SeGEC.

« Toutes les demandes possibles et imaginables : des directions, des parents, des profs qui cherchent des infos, des fournisseurs, etc. » Son expérience dans le milieu éducatif lui permet de désengorger les demandes. « Ayant déjà travaillé dans une

école, je connais certaines choses. J'essaie de dépatouiller un maximum à l'accueil pour moins renvoyer vers les services. »

Elle veille aussi à la bonne tenue des réunions, de la réservation des salles au service traiteur, en collaboration avec ses collègues Noël et Dominique.

Ce qui la frappe depuis son arrivée, c'est l'ampleur du travail accompli par le SeGEC. « Je suis vraiment impressionnée par tout ce que le SeGEC fait pour les écoles. Venant du terrain, ayant travaillé dans l'enseignement, je mesure l'importance de cette structure. » Cette fierté d'appartenir à l'institution transparait dans ses interactions. « C'est aussi une image de marque, l'accueil. Je me suis engagée, investie, et je trouve que c'est important de bien représenter la maison. »

Ce qui fait la différence

Ce qui la motive chaque jour, c'est le contact humain. « J'ai le contact facile. Pouvoir accueillir les gens et voir qu'ils sont contents de me voir autant que moi de les voir, c'est chouette. Plusieurs personnes m'ont dit que ça leur met du soleil dans leur journée. »

Son rôle d'apaisement fait la différence. « Parfois j'ai des personnes agressives au téléphone. J'essaie de les tempérer avant de passer la communication. Avec l'âge, j'ai appris à apaiser les choses. » Pour elle, les règles de politesse restent fondamentales : « Bonjour, au revoir, s'il vous plaît, merci. C'est la base. » Un sourire, quelques mots bienveillants, et la journée de chacun s'en trouve illuminée.

■ Pauline Jans



© DR