

LE FOREM RECHERCHE UN(E) RESPONSABLE D'ÉQUIPE

RECRUTEMENT
INTERNE/
EXTERNE

CONTEXTE

Le Forem est un acteur de proximité qui propose aux citoyens et aux entreprises plusieurs canaux de contact : le vis-à-vis dans l'un de ses nombreux sites, le site internet et le téléphone via son centre de contact.

Dans les interactions avec nos usagers, les opérateurs et conseillers du centre de contact jouent un rôle crucial car, de plus en plus, les citoyens et les entreprises veulent pouvoir accéder à de l'information ou à des services « à distance ».

Le Centre de contact a pour mission de fournir une information de première ligne à nos usagers (via mail ou téléphone) et une assistance technique pour l'utilisation du web, mais aussi d'apporter un soutien aux services de production du Forem (traitement de courriers, fourniture d'attestations, rappel de rendez-vous, ...). Depuis peu, dans une logique de simplification et d'autonomisation, le Centre de contact délivre aussi des services à distance aux citoyens et aux entreprises.

Le Centre de contact du Forem fait partie du Département Communication, Marketing et Canaux@distance. Il est réparti sur trois sites (Liège, Mouscron et Charleroi) avec un responsable par équipe qui dépend directement du responsable du Centre de contact.

FONCTION

Mission

- vous assurez la responsabilité d'une équipe d'Opérateurs(trices) du Centre de contact ;
- vous garantes une information généraliste de 1^{ère} ligne et des services standards de 1^{ère} ligne par téléphone, mail et/ou sms ;
- vous contribuez à l'exploitation opérationnelle de l'outil technologique sur le terrain.

Activités

Management d'équipe

- vous organisez, coordonnez et supervisez l'équipe : suivi des activités, réunions d'équipe, définition des objectifs, coaching, actions de développement ;
- vous communiquez à l'équipe toute l'information nécessaire à la réalisation de leurs tâches ;
- vous donnez du feedback sur les projets.

Organisation

- vous planifiez le travail, gérez les ressources disponibles et la répartition des tâches ;
- vous contrôlez la qualité du travail effectué : évaluez la performance et les résultats de votre équipe, identifiez les dysfonctionnements éventuels et proposez des actions d'amélioration ;
- en cas d'activité intense, vous assurez un support à la gestion des appels, des sms et des mails, entrants et sortants.

EN BREF

Lieu : Mouscron

Service/Département : Centre de contact

Date limite pour postuler : 8/10/2017

Type de contrat : CDI

Niveau d'études/expérience

requis/grade : Bachelier/ Expérience en gestion d'équipe / grade B

Contribution au développement du service

- en tant qu'interlocuteur de référence du service, vous participez à des groupes de travail et aux réflexions menées ;
- vous collaborez avec les autres responsables d'équipe du service à la mise en œuvre de projets transversaux, à l'harmonisation des pratiques et au fonctionnement commun ;
- vous suivez la maintenance et les évolutions techniques de la solution de couplage téléphonie-informatique (CTI), en étroite collaboration avec le Département des systèmes d'information : vous assistez les utilisateurs dans l'utilisation de la solution CTI et dans la définition de leurs besoins, vous proposez des éléments de mise en œuvre, vous suivez les calendriers et les plannings, vous effectuez les tests en pré-production ;
- vous contribuez à une image positive du Forem et à offrir une expérience fluide à distance.

Conditions d'exercice

- la fonction s'exerce à temps plein au Centre de contact de Mouscron ;
- la fonction nécessite des déplacements sur d'autres sites du Forem ;
- l'équipe est composée de 20 à 25 Opérateurs(trices) ;
- le contrat est un contrat à durée indéterminée ;
- salaire selon l'échelle barémique B1. Pour information cela équivaut à :
 - 3.484,39€ mensuel brut indexé à 0 année d'ancienneté ;
 - 3.665,61€ mensuel brut indexé à 6 années d'ancienneté.



l'ancienneté peut être valorisée à concurrence de 6 ans d'expérience dans le secteur privé (ou indépendant) et pour le total des années prestées dans le secteur public.



Retrouvez [plus d'informations sur ce que Le Forem offre en tant qu'employeur](#) sur notre site Internet.

PROFIL RECHERCHÉ

Compétences comportementales

- vous établissez des liens entre diverses données, concevez des alternatives et tirez des conclusions adéquates ;
- vous prenez des décisions à partir d'informations (in)complètes sans perdre de vue les objectifs à réaliser et vous mettez en œuvre ces décisions ;
- vous reconnaissez les qualités de vos collaborateurs, vous encouragez les initiatives en donnant des responsabilités et adaptez votre style de management ;
- vous donnez des instructions claires, vous suivez et dirigez les performances des collaborateurs et vous veillez à ce que chacun adopte un comportement adéquat ;
- vous créez et améliorez l'esprit d'équipe en partageant votre avis et vos idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues ;
- vous vous impliquez et démontrez de la volonté à générer des résultats et vous assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

Compétences techniques

- vous avez une connaissance pratique des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint), de la messagerie (Outlook) et d'Internet ;
- vous possédez une expérience ou une connaissance de l'organisation opérationnelle d'un centre de contact (indicateurs, planification, outils de couplage téléphonie-informatique (CTI), ...).



Atouts

- vous avez une connaissance du logiciel de couplage Téléphonie/Informatique : « GENESYS » ;
- vous possédez une connaissance du marché de l'emploi et de la formation ;
- vous disposez d'une connaissance de l'organisation du Forem, ses missions et son offre de service.

POSTULER

Conditions d'accès

- vous êtes titulaire : soit d'un bachelier, soit d'un grade de niveau B.
- vous possédez une expérience professionnelle d'au moins deux années en gestion d'équipe ;
- vous êtes en possession du permis B.

Dossier de candidature en ligne

- Rendez-vous sur travailler-au-forem.leforem.be
 - Créez un compte candidat ;
 - Veillez à y joindre les différents documents utiles à votre candidature en ligne :
 - copie du diplôme ;
 - lettre de motivation ;
 - curriculum vitae ;
 - Complétez les différents champs (expériences, diplôme(s), ...) ;
 - Postulez sur l'offre « 101001 - UN(E)RESPONSABLE D'EQUIPE » ;
- Votre dossier complet doit être introduit pour le **8/10/2017**.



seuls les dossiers introduits de la sorte seront pris en considération.



les candidat(e)s qui sont en possession d'un diplôme étranger doivent remettre une équivalence de ce diplôme. Celle-ci peut s'obtenir auprès du service ad hoc du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Procédure de sélection

- Après vérification des conditions d'accès, une présélection sera effectuée sur base des dossiers de candidature.
- Les candidat(e)s présélectionné(e)s seront invité(e)s à se présenter aux épreuves éliminatoires de sélection :
 - une épreuve préliminaire écrite portant sur la gestion opérationnelle d'un centre de contact ;
 - un examen portant sur les compétences et caractéristiques psychologiques requises pour exercer la fonction ;
 - un entretien devant un jury.

PLUS D'INFOS ?

- Sur [ce que le Forem offre en tant qu'employeur](#)
- Votre contact : selection.recrutement@forem.be [objet de mail : 101001 - UN(E)RESPONSABLE D'EQUIPE]

