

LE FOREM RECHERCHE

UN EXPERT PROCESSUS ET QUALITÉ (H/F/X)

RECRUTEMENT
INTERNE/
EXTERNE

CONTEXTE

Le Forem est le Service public wallon de l'Emploi et de la Formation professionnelle. Son cœur de métier : l'insertion des demandeurs d'emploi sur le marché du travail dans une perspective d'emploi durable et de qualité, ainsi que la satisfaction des besoins des employeurs et de leurs offres d'emploi.

Le Service processus, qui fait partie du Département « Appui au pilotage » (DAP), analyse et modélise les processus liés aux activités et métiers du Forem en vue de les améliorer et soutient la mise en œuvre de la démarche Qualité.

Dans ce cadre, il est amené à travailler avec l'ensemble des Directions générales et territoriales, ainsi qu'avec les départements et services de l'Office.

Pour renforcer sa capacité opérationnelle, le Service Processus recherche un(e) expert(e) Processus et qualité.

EN BREF

Lieu : Siège central Charleroi

Service/ Département : Processus /
Département Appui au pilotage

Date limite pour postuler : **3/05/2021**

Type de contrat : Contrat à durée
indéterminée

Niveau d'études/expérience

requis/grade : Master ou assimilé en
Sciences économiques et de gestion /
min. 1an d'expérience / grade de niveau
A6/1

FONCTION

Mission

Vous voulez faire évoluer l'organisation, vous êtes force de propositions pour améliorer notre fonctionnement, vous travaillez avec l'ensemble des services pour comprendre leur fonctionnement et en déduire leurs besoins technologiques, etc.

Activités

- vous étudiez le processus de travail de départ et celui auquel on souhaite aboutir sur la base d'observations et d'interviews avec les utilisateurs finaux et leur hiérarchie, en collaboration avec les Directions générales et territoriales ;
- vous examinez les bonnes pratiques d'autres organisations (benchmark) ;
- vous déterminez et formulez les possibilités d'amélioration des processus dans le cadre du développement de la stratégie multicanal et e-government du Forem, et en tenant compte des contraintes techniques, organisationnelles, juridiques et légales ;
- vous suivez l'élaboration de ces processus tout en assurant la conformité par rapport aux missions, aux indicateurs, aux risques, etc. ;
- vous participez à l'appropriation et à la mise en œuvre de ces processus ;
- vous sensibilisez, communiquez et favorisez la promotion de la méthodologie des processus métier au sein de l'organisation ;
- vous identifiez, documentez et validez les besoins technologiques nécessaires au bon fonctionnement du processus et vous accompagnez le business dans l'expression de ses besoins.

Conditions d'exercice

- vous travaillez au sein du Département d'Appui au Pilotage pour le Service Processus au Siège central à Charleroi ;
- vous travaillez en tant qu'Expert(e) Processus et qualité ;
- vous pouvez être amené à vous déplacer partout en Wallonie ;
- il vous est proposé un contrat à durée indéterminée à temps plein ;

- Salaire selon l'échelle barémique A6/1. Pour information, cela équivaut à :
 - 3.063,05 € mensuel brut indexé à 0 année d'ancienneté ;
 - 3.509,75€ mensuel brut indexé à 6 années d'ancienneté.

- vous travaillez au sein d'une équipe de 7 personnes, sous la responsabilité de la responsable du service Processus et en collaboration étroite avec différents services du Forem, au Siège central et dans les différents territoires ;
- vous bénéficiez d'une souplesse horaire tout en vous adaptant aux nécessités de service ;
- la fonction s'exerce au minimum à 4/5è temps.



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.

PROFIL RECHERCHÉ

Compétences comportementales

- vous établissez des liens entre diverses données, vous concevez des alternatives et vous 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 résolvez les problèmes de manière autonome ;
- vous conseillez et développez avec vos clients une relation de confiance basée sur votre expertise ;
- vous négociez pour arriver à une situation « gagnant – gagnant », vous argumentez et communiquez efficacement et vous êtes capable de convaincre un public ;
- vous vous impliquez et vous démontrez de la volonté à générer des résultats et vous assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises ;
- vous réagissez au stress en vous focalisant sur le résultat, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique ;
- vous planifiez et gérez votre propre développement en fonction de vos possibilités, intérêts et ambitions, en remettant en question de façon critique votre fonctionnement et en vous enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches.

Compétences techniques

- vous maîtrisez Windows et la suite Office, les navigateurs internet et Outlook ;
- vous disposez de bonnes capacités de communication tant à l'oral qu'à l'écrit.

Atouts

- vous utilisez les techniques de modélisation de processus et, idéalement, Casewise.



POSTULER

Conditions d'accès

- vous êtes titulaire :
 - soit d'un master ou assimilé dans le domaine des Sciences économiques et de gestion ;
 - soit d'un grade de niveau A.
- vous disposez d'une expérience utile de minimum 1 an dans la gestion de processus ou de la qualité.



Un membre du personnel du Forem qui est dans sa période de stage (statutaire) n'est pas autorisé à postuler.

Dossier de candidature

- rendez-vous sur travailler-au-forem.leforem.be
 - créez un compte candidat (si nécessaire) ;
- complétez **les différents champs OBLIGATOIRES** :
 - diplôme ;
 - expériences professionnelles : celles-ci doivent être détaillées. **Ces expériences professionnelles seront examinées uniquement sur base des informations introduites dans le champ adéquat (le CV ne les remplace pas) ;**
 - veillez à y joindre les différents documents utiles à votre candidature en ligne :
 - copie du diplôme ;
 - lettre de motivation ;
 - curriculum vitae ;
 - dès que votre dossier est complet, postulez sur l'offre « **105439 – Un(e) expert(e) Processus et Qualité** », et ce au plus tard le **3/05/2021**.



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



vous ne pouvez pas postuler via e-mail ;



il est demandé aux candidats internes de faire connaître leur candidature à leur hiérarchie ;



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 ;



le candidat doit satisfaire à la législation relative à l'accès au territoire belge et aux autorisations de travail. Il devra fournir les documents adéquats au plus tard au moment du dépôt de candidature ;

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 :
 - un examen portant sur les compétences et caractéristiques psychologiques requises pour exercer la fonction ;
 - un entretien devant un jury ;
 - (en fonction de l'évolution de la situation sanitaire, les épreuves pourraient se dérouler à distance).

L'office se réserve le droit de scinder ou grouper ces épreuves.

PLUS D'INFOS ?

Autres informations

- sur [ce que le Forem offre en tant qu'employeur](#) ;
- votre contact : selection.recrutement@forem.be [objet de mail : 105439 – Un(e) expert(e) Processus et Qualité].



Annexe : Diplômes - titres pris en considération pour le niveau A

1) Les titres pris en considération pour l'admission au niveau A sont les suivants :

- les diplômes de master délivrés par une université, par une Haute école, une Ecole supérieure des Arts ou un établissement d'enseignement supérieur de promotion sociale ;
- les diplômes d'ingénieur civil et d'ingénieur industriel ;
- les diplômes de docteur délivrés par une université, au terme d'études de 3^{ème} cycle ;
- les diplômes de médecin et de médecin vétérinaire ;
- les diplômes d'architecte délivrés par une université ou par un institut supérieur d'architecture ;
- les diplômes délivrés par une université ou par un établissement d'enseignement supérieur de type long au terme d'études de 2^{ème} cycle ;
- les diplômes d'agrégé de l'enseignement secondaire supérieur (A.E.S.S.) ;
- les diplômes délivrés dans l'enseignement artistique supérieur de type long, au terme d'études de 2^{ème} cycle ;
- les diplômes délivrés dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long, au terme d'études de 2^{ème} cycle ;
- les diplômes délivrés par l'Ecole royale militaire donnant droit au titre d'ingénieur civil, de licencié ou de master ;
- les diplômes délivrés dans l'enseignement supérieur maritime, au terme d'études de 2^{ème} cycle ;
- les diplômes de grades équivalents aux grades de master ainsi que de docteur et qui sont délivrés en application de législations de la Communauté française ou nationales antérieures ;
- les certifications professionnelles délivrées par les opérateurs publics belges de formation ou de validation des compétences et qui sont positionnées au niveau 7 au moins du Cadre francophone des certifications ;

2) Sont également admis les diplômes équivalents aux diplômes visés au point 1 et délivrés en application de la législation de la Communauté germanophone, de la Communauté flamande ou de l'Etat fédéral ;

3) Sont également admis les diplômes obtenus selon un régime étranger qui, en application de la procédure légale d'octroi de l'équivalence (ou en vertu de traités ou de conventions internationales), sont déclarés équivalents à l'un des diplômes visés au point 1.

