

LE FOREM RECHERCHE

UN RESPONSABLE D'ÉQUIPE (H/F/X)

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, délivrance d'attestations, rappel de rendez-vous, etc.). 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 et du Département Marketing et Canaux@distance. Il est réparti sur cinq sites (Liège, Mouscron, Charleroi, Loyers et Libramont) 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, d'E-conseillers et de Conseillers en démarches administratives à distance ;
- vous garantissez une information généraliste de 1^{ère} ligne et des services d'accompagnement et de soutien à distance aux usagers par téléphone, Teams, mail et/ou sms, chat ;
- 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 feed-back 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 : Loyers (Namur)

Service/Département : Centre de contact

Date limite pour postuler : 30/07/21

Type de contrat : CDI

Niveau d'études/expérience

requis/grade : Master/2 années

d'expérience en gestion d'équipe/grade de niveau A

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 Loyers (Namur) ;
- la fonction nécessite des déplacements sur d'autres sites du Forem ;
- l'équipe est composée de 20 à 25 collègues : Collaborateurs de Centre de contact, E-conseillers et Conseillers en démarches administratives à distance ;
- il est proposé un contrat à durée indéterminée ;
- salaire selon l'échelle barémique A6/1. Pour information cela équivaut à :
 - 3 244,00 € mensuel brut indexé à 2 année d'ancienneté ;
 - 3 509,75 € 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.

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), etc.).



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 master ou assimilé (voir annexe) ;
 - soit d'un grade de niveau A.
- vous possédez une expérience professionnelle d'au moins deux années en gestion d'équipe ;
- vous êtes en possession du permis B.

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 « 105687 – Un Responsable d'équipe Centre de contact (H, F, X) » et ce au plus tard le **30/07/2021**.

Veillez à décrire dans votre lettre de motivations vos connaissances en lien avec la fonction et argumentez votre motivation pour la fonction de Responsable d'équipe Centre de contact. Ce point sera déterminant dans le choix des candidatures retenues. Le dossier sera considéré comme complet uniquement si votre motivation est argumentée.



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 candidats 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 exercice managérial sous forme d'une mise en situation ;
 - 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.

PLUS D'INFOS ?

- Sur [ce que le Forem offre en tant qu'employeur](#)
- Votre contact : selection.recrutement@forem.be objet de mail : « 105687 – Un Responsable d'équipe Centre de contact (H, F, X) »



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.

