

## **Iriscare - Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales**

### **Adjoint - Niveau C - Chef de service Accueil et adjoint des services Poste, Mess et Economat - Département Services généraux - Direction Facility**

#### **Objectif de la famille de fonction**

Diriger et coordonner l'Accueil physique et téléphonique et participer à la direction et à la coordination des services Poste, Mess et Economat, afin d'atteindre de façon efficiente les résultats opérationnels de ces services, conformément aux objectifs stratégiques d'Iriscare, et ce, en concertation permanente avec le chef de service compétent pour la Poste, le Mess et l'Economat.

#### **Contenu de la fonction**

1. En tant que **coordinateur** : assurer la répartition et l'organisation du travail au sein du service Accueil et veiller au traitement correct des tâches par les collaborateurs du service, afin de réaliser les objectifs de l'équipe. En l'absence de l'autre chef de service, exécuter ces tâches pour les services Poste, Mess et Economat en tant que coordinateur adjoint.

Exemples de tâches :

- établir un planning et répartir le travail en concertation avec l'autre chef de service ;
- déléguer les tâches, assurer le suivi, évaluer et corriger les prestations journalières afin de réaliser les objectifs de l'équipe ;
- résoudre les problèmes opérationnels, intervenir dans les dossiers difficiles ;
- répondre aux questions des collaborateurs concernant les tâches à accomplir ;
- pallier les manques de personnel (maladie, congé, ...) en répartissant les tâches du personnel absent entre les autres collaborateurs, et ce, en concertation avec l'autre chef de service ;
- assurer la communication des supérieurs hiérarchiques/de la direction
- vers les collaborateurs (notes de service, règles et procédures, ...) ;
- intégrer une fonction de signal, proposer des suggestions d'amélioration des méthodes de travail, des procédures etc. afin d'assurer un fonctionnement efficient du service.

2. En tant que **coach** : émettre des avis et assurer l'accompagnement individuel et le développement des collaborateurs afin de mener leurs prestations à un niveau supérieur.

Exemples de tâches :

- identifier les problèmes et les compétences présentes et à développer au moyen d'entretiens individuels et/ou collectifs avec les collaborateurs, afin de pouvoir les accompagner dans leur développement, et ce, en concertation avec l'autre chef de service ;
- accompagner les collaborateurs dans leur développement afin de mener leurs prestations à un niveau supérieur ;
- développer des outils pour l'accueil physique et téléphonique (par ex. des modèles de réponses) ;
- apprendre et utiliser les outils à disposition, de façon à améliorer la qualité de l'accueil ;
- formuler des solutions, en tant que personne de confiance, pour les situations personnelles afin de mener les prestations à un niveau supérieur.

3. En tant que **point de contact interne** : assurer la communication interne et la concertation avec les supérieurs hiérarchiques et les collègues responsables de service au sujet des activités au sein de l'accueil.

Exemples de tâches :

- assister aux réunions de concertation ;
- aligner le planning de son propre service sur celui des autres services et sur les priorités définies par les supérieurs hiérarchiques ;
- assurer le suivi et filtrer les notes de service, les nouvelles règles et procédures, etc.

4. En tant que **point de contact externe** : entretenir les relations avec les clients externes afin de transmettre la vision et les valeurs de l'organisation et du service.

Exemples de tâches :

- assurer le traitement de la correspondance (lettres, e-mails et notes) ;
- fournir des renseignements (par écrit ou oralement) ;
- transmettre des informations à des tiers ;
- répondre aux messages entrants et les filtrer ;
- assurer une concertation au sujet d'opérations ou d'activités impliquant des instances externes.

### **Plus d'infos sur la fonction ?**

Petra Fransen - Directeur

Tel : 02/435 64 81

## **Données d'identification de l'employeur**

En raison de la sixième Réforme de l'État, la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-Capitale (Cocom) a obtenu de nouvelles compétences.

Le Collège réuni a décidé de confier un grand nombre de ces nouvelles compétences à Iriscare, le nouvel organisme bicommunautaire d'intérêt public (OIP).

Cet organisme :

- Gère la politique et le financement en matière de santé, plus précisément l'agrément et le financement des maisons de repos et de soins, des institutions pour personnes handicapées, des centres de revalidation ainsi que le financement des initiatives d'habitation protégée et des maisons de soins psychiatriques.
- Gère la politique et le financement en matière d'aide aux personnes en général et aux personnes âgées ou aux personnes handicapées en particulier (soins à domicile, allocations familiales, institutions pour personnes handicapées, aides à la mobilité, allocation d'aide aux personnes âgées).
- Pilote et finance les partenaires coopérants (les mutualités bruxelloises et les caisses d'allocations familiales).
- Chapeaute en outre Famiris, la caisse publique bruxelloise d'allocations familiales, qui paie des allocations familiales à 110.000 enfants bruxellois.

Iriscare entend intervenir comme point de contact accessible pour chaque Bruxellois et tous les professionnels bruxellois pour tout ce qui concerne la protection sociale à Bruxelles.

Vous avez à cœur de vous investir dans l'aide aux citoyens ?

Vous souhaitez contribuer de près à la mise en place d'une nouvelle institution bruxelloise ?

La fonction publique correspond à votre cadre de valeurs ?

Iriscare a besoin de vous !

Plus d'infos sur Iriscare via <http://www.iriscare.brussels/fr/>.

## Diverses modalités

Vous serez engagé comme adjoint (niveau C). Echelle de traitement C101 : 25.467,35 EUR brut annuel indexé (salaire de base).

### Avantages :

- possibilité de bénéficier d'une allocation de bilinguisme.
- nombreuses possibilités de formations (à suivre durant les heures de travail)
- assurance hospitalisation
- chèque-repas
- gratuité des transports en commun pour le trajet domicile-lieu de travail
- accessibilité aisée via les transports en commun
- possibilité de recevoir une prime pour les déplacements en vélo
- horaire flexible dans la prestation des 38h par semaine
- 35 jours de congé par an et 5 flexi-jours
- télétravail
- pécule de vacance
- allocation de fin d'année

## Profil

1 poste vacant.

Vous devez :

- Etre titulaire du diplôme de l'enseignement secondaire supérieur;
- Démontrer une expérience en gestion et coaching d'une petite équipe (au moins 3 personnes) et ce, de préférence dans le domaine de l'accueil et de la téléphonie.

La connaissance du néerlandais est un atout.

## Epreuve de sélection

L'épreuve de sélection comprend un entretien oral devant un jury, d'une durée approximative de 60 minutes. Celui-ci vise à évaluer vos compétences par rapport aux exigences de la fonction (compétences comportementales), ainsi que votre motivation, vos intérêts et vos affinités avec le domaine d'activité.

L'épreuve de sélection sera organisée au 71 rue Belliard à 1040 Bruxelles.

**Votre lettre de motivation et votre CV doivent être envoyés pour le 30 juin 2020 au plus tard, à l'adresse e-mail suivante :**

Direction RH & Adminsal

E-mail: [vorming-formation.hrm@iriscare.brussels](mailto:vorming-formation.hrm@iriscare.brussels)