

DESCRIPTION DE FONCTION

1. IDENTIFICATION DU POSTE	
Dénomination de la fonction	Responsable de la cellule « Accueil »
Grade	Secrétaire administratif
Niveau	B
Place dans l'organigramme	Service : Service Social Général - Accueil Nombre de personnes dans le service : entre 10 et 15 personnes Rattachement hiérarchique direct : VANGOORLAECKEN Natacha – Responsable du Service Social Général

2. PRÉSENTATION DE DU SERVICE
<p>Ce service est chargé d'assurer l'accueil des usagers du CPAS et se présente sous la forme de 4 missions différentes : le call-center, la médiation de salle, le guichet prise de rendez-vous et le guichet post comité.</p>

3. MISSION GÉNÉRALE DE LA FONCTION
<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner et superviser l'ensemble des activités de l'accueil du CPAS • Mettre en œuvre les processus RH en collaboration avec le service RH (dans les domaines du recrutement, de l'évaluation, de la formation du personnel, ...) • Avoir le souci de la qualité et de la satisfaction du public

4. DOMAINES DE RESPONSABILITÉS ET/OU ACTIVITÉS (Liste non-exhaustive)
4.1 Gestion de l'entité
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la réalisation des objectifs stratégiques du service • Mettre en œuvre des moyens nécessaires pour assurer la fiabilité et la qualité du service de l'accueil et effectuer régulièrement des évaluations de la qualité • Superviser l'activité de l'accueil : organisation et planification des ressources selon les flux • Venir en support de l'équipe en cas de situation difficile et conflictuelle • Informer et émettre des propositions à la hiérarchie • Appliquer les législations relatives au service • Veiller à l'optimisation des procédures de travail
4.2 Gestion de l'équipe
<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les congés, présences et absences des membres de l'équipe • Veiller à l'optimisation du fonctionnement des équipes (communication des informations nécessaires aux équipes, développement de la cohésion des équipes, gestion des conflits)

éventuels)

- Gérer le développement personnel des collaborateurs (donner des conseils personnalisés, être à leur écoute,...)
- Gérer les performances et les compétences des collaborateurs (par la formation, l'évaluation, la mobilité et le recrutement)

4.3 Administration

- Gérer la correspondance entrante et sortante (réception, lecture, signature)
- Veiller à la conformité des documents délivrés au public

4.4 Développement

- Développer et faire évoluer les outils utiles à la réalisation de son travail
- Apporter aux méthodes de travail les améliorations nécessaires pour le développement des activités
- ...

5. PROFIL DE COMPETENCES

5.1 Compétences techniques

- Très bonne connaissance du fonctionnement des institutions
- Règles et principes en matière de sécurité relatives aux fonctions du service
- Utilisation d'outils bureautiques
- Aisance rédactionnelle

5.2 Compétences génériques

- **Diriger des équipes** : Diriger des équipes (pluridisciplinaires) en coordonnant leurs activités (de groupe) en fonction des objectifs de l'organisation, en évaluant et en utilisant de manière correcte les compétences des personnes
- **Souder des équipes** : Encourager la collaboration entre les membres d'une équipe et entre des équipes différentes, affronter les conflits et impliquer les membres de l'équipe
- **Gérer l'organisation** : Mettre en place les processus et les structures et introduire des changements pour l'ensemble de l'organisation
- **Organiser** : Définir des objectifs de manière proactive, étayer des plans d'action de manière minutieuse et y impliquer les bonnes ressources, dans les délais disponibles
- **Avoir le sens du contact** : Ne pas avoir peur d'aller vers les personnes et être à l'aise avec tout type de public
- **Savoir écouter** : Porter de l'intérêt à son interlocuteur, ses émotions, ses valeurs en cherchant à comprendre tout en restant neutre
- **Faire preuve d'assertivité** : Transmettre un message difficile sans passivité mais aussi sans agressivité afin de développer des relations de respect mutuel
- **Gérer les conflits** : Désamorcer les états de tension et créer un environnement propice à des collaborations sereines afin de prévenir de nouveaux conflits
- **Innovater** : Penser de manière innovante en apportant des idées novatrices et créatives

- **Trouver des solutions** : Mobiliser des ressources afin de faire face à un problème / une situation inhabituelle
- **Agir avec intégrité et professionnalisme** : Avoir le sens du service public et en respecter les grands principes. Agir dans le respect des normes de bonnes pratiques professionnelles. Veiller à la primauté de l'intérêt général sur les intérêts particuliers.
- **S'auto-développer** : Planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses possibilités, intérêts et ambition, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances

6. PROFIL DU POSTE

Formation(s) ou diplôme(s) exigé(s)	Le diplôme de bachelier / graduat est requis ou être en possession du : Diplôme en management communal délivré par l'Ecole Régionale d'Administration Publique - du diplôme de l'Enseignement supérieur économique de promotion sociale et de type court – section administration publique.
Conditions d'expérience	Une expérience en travail social et en gestion d'équipe est requise.
Connaissances linguistiques	Français et Néerlandais – Le brevet du SELOR est un atout. (Il est requis d'avoir un niveau suffisant en compréhension à l'audition et à la lecture dans la deuxième langue)

7. OFFRE ET CONTACT

Avantages	<ul style="list-style-type: none"> • CDD prolongeable en CDI • Possibilité de formation continue sur le terrain • Prise en charge des frais de déplacement (100% pour les transports en commun) • Régime congé attrayant (36 jours) • Reconnaissance de l'expérience professionnelle
Contact	<p style="text-align: center;">Intéressé(e)</p> <p>Envoyez votre cv et lettre de motivation, au plus tard le 4 février 2019, par mail rh@cpas-anderlecht.be ou par courrier adressé au CPAS d'Anderlecht – Secrétariat, Avenue Raymond Vander Bruggen 62-64 à 1070 Bruxelles.</p>