



LA VILLE DE WAVRE RECRUTE UN.E RESPONSABLE DE SERVICE POUR LES SERVICES ACCUEIL ET COURRIER (H/F/X) CDI – TEMPS PLEIN

FINALITE DE LA FONCTION :

Sous l'autorité du Directeur de pôle, vous assurez la responsabilité des services Accueil et Courrier de la Ville de Wavre. Vous pilotez et coordonnez les activités de votre équipe afin de garantir un accueil de qualité aux citoyens et une gestion optimale du courrier. Vous supervisez la mise en œuvre de projets stratégiques tels que le déploiement et l'évolution du logiciel courrier et la coordination des systèmes de contrôle d'accès. Vous définissez les priorités, organisez les processus et veillez à la collaboration avec les autres services pour assurer la fluidité des opérations. Votre rôle est essentiel pour garantir la performance du service, la cohérence des actions et la représentation des valeurs de la Ville.

MISSIONS

La personne recrutée sera amenée en priorité à (liste non exhaustive) :

- Piloter et coordonner les activités des services Accueil et Courrier pour garantir un accueil de qualité ainsi qu'une gestion optimale du courrier physique et numérique ;
- Réaliser et suivre l'exécution des marchés publics ;
- Assurer la mise en œuvre et le suivi des projets liés à la dématérialisation et à la modernisation du service ;
- Superviser la mise en œuvre des projets stratégiques (ex. déploiement et évolution du logiciel courrier, la mise en œuvre de projets en lien avec le règlement européen eIDAS, la gestion des accès au sens large, la coordination des systèmes de contrôle d'accès) ;
- Organiser et planifier le fonctionnement du service (définir les priorités, planifier les activités, réunions et évaluations) ;
- Contrôler la mise en œuvre de la Gestion Électronique des Documents (GED) : dématérialisation, numérisation, encodage, référencement, attribution des destinataires et suivi.
- Garantir et coordonner la bonne gestion de l'archivage pour l'ensemble des services communaux ;
- Répartir équitablement le travail entre les membres du service ;
- Proposer des pistes d'amélioration pour optimiser les processus (classement, dispatching, numérisation) ;
- Encadrer, écouter et motiver les membres du service pour favoriser la cohésion et la collaboration interne et interservices ;
- Animer le service de manière participative et constructive afin de faire circuler l'information utile et créer de la cohésion ;
- Proposer des formations pour développer la polyvalence et les compétences des membres du service ;
- Accompagner l'équipe dans l'analyse et la résolution des problèmes rencontrés ;
- Contrôler la qualité des prestations et veiller au respect des procédures, délais et réglementations ;
- Suivre l'atteinte des objectifs collectifs et individuels et mettre en œuvre des actions correctrices si nécessaire ;
- Assurer le suivi budgétaire et administratif (budgétisation, justification des dépenses, avis sur dossiers) ;
- Anticiper les besoins et problématiques du service et gérer les risques physiques et psychosociaux ;

- Prévenir les conflits et intervenir rapidement en cas de tensions ;
- Veiller au bien-être de l'ensemble des membres du service ;
- Maintenir des relations constructives avec les usagers, partenaires et autres services de l'administration ;
- Garantir la confidentialité et l'impartialité dans les décisions ;
- Suivre les formations jugées utiles.

Gestion d'équipe :

- **Manager efficacement** les ressources humaines (actuellement 5 agents) qui composent le service ;
- **Superviser l'organisation quotidienne** en définissant les priorités et les objectifs de chacun ;
- **Animer le service** de manière participative et constructive afin de faire circuler l'information utile dans la gestion des dossiers, des projets et de créer de la cohésion et de la cohérence ;
- **Contrôler régulièrement l'atteinte des objectifs collectifs ou individuels** et mettre en œuvre des actions correctrices afin d'améliorer les résultats ;
- **Conseiller les membres du service** en les accompagnant dans l'analyse et la résolution des problèmes rencontrés ;
- **Répartir équitablement le travail** entre les membres du service ;
- **Encadrer, écouter, motiver** les membres du service ;
- **Proposer des formations** aux membres du service afin de favoriser leur polyvalence et le développement de leurs compétences ;
- **Favoriser l'entente** et une démarche collaboratrice au sein du service ;
- **Veiller au bien-être des membres du service** ;
- **Anticiper les conflits** et lorsqu'ils apparaissent, les gérer efficacement et sans délai ;
- **Favoriser la transversalité** au sein du service, vers les autres services et Pôles de l'administration ;
- **Veiller à la confidentialité** et à l'impartialité dans les décisions ;

PROFIL DE COMPETENCES

Compétences organisationnelles :

- Être capable de travailler en équipe et de collaborer avec ses collègues ;
- Faire preuve d'initiative et de flexibilité et de polyvalence ;
- Faire preuve de diplomatie, de capacité d'écoute et de communication ;
- Travailler de manière rigoureuse, organisée, méthodique et soignée ;
- Être capable d'analyser et de synthétiser les informations ;
- Planifier son travail en fonction des priorités et des urgences, respecter les deadlines ;
- Savoir s'adapter à la législation en évolution constante ;
- Posséder une excellente orthographe et de bonnes capacités rédactionnelles ;
- Faire preuve d'une très bonne résistance au stress.

Compétences techniques :

- Avoir une bonne compréhension des procédures et réglementations internes de l'organisation ;
- Avoir une excellente maîtrise des logiciels de la suite Office 365 (Word, Excel, Outlook, Teams, PowerPoint) ;
- Disposer d'un sens de l'organisation et de la planification, avec une approche orientée résultats et optimisation des ressources ;
- Disposer d'une connaissance dans les aspects juridiques, techniques et financiers liés aux travaux et aux marchés publics.
- Avoir des connaissances du cadre réglementaire applicable aux communes en Wallonie (Code de la démocratie locale et de la décentralisation, obligations de publicité et de neutralité, accessibilité, RGPD) ou être prêt à s'y former ;
- Connaître les logiciels de l'écosystème iMio liés à la fonction ou être prêt à s'y former ;
- Pouvoir travailler avec des prestataires externes ;
- Pouvoir concevoir et améliorer des procédures opérationnelles adaptées au fonctionnement communal ;
- Disposer de compétences avérées en gestion de projets complexes (ex. déploiement du logiciel courrier) ;
- Disposer de compétences en pilotage par objectifs et indicateurs, avec une recherche permanente d'efficacité et de qualité ;
- Maîtriser des règles de classement et d'archivage ;
- Être capable de lire et d'interpréter la législation ;
- Être capable d'assurer la gestion et organisation des données numériques ;
- Faire preuve de créativité, notamment dans l'utilisation des technologies numériques ;
- Faire preuve d'esprit de synthèse et d'analyse pour traiter des informations complexes ;
- Faire preuve de discrétion, de réserve et de loyauté ;
- Inspirer confiance et diffuser une image positive de l'administration ;
- Collaborer efficacement avec l'ensemble des interlocuteurs.

Aptitudes managériales et organisationnelles :

- Être capable d'encadrer, motiver et former une équipe ;
- Avoir le sens de la pédagogie et du transfert de compétences ;
- Être apte à travailler en transversalité avec les autres services communaux et les autorités politiques ;
- Avoir d'excellentes compétences relationnelles ;
- Faire preuve de diplomatie en toutes circonstances ;
- Faire preuve d'organisation, rigueur et anticipation ;
- Démontrer sa capacité à diriger une équipe. Être disposé à suivre des formations.

Aptitudes personnelles et relationnelles :

- Faire preuve de créativité et avoir la capacité à proposer des projets innovants tout en respectant les contraintes institutionnelles ;
- Faire face à la nouveauté et aux imprévus et ajuster sa posture en fonction de la situation ;
- Être autonome, faire preuve de débrouillardise et de flexibilité ;
- Être résistant au stress et faire preuve de réactivité en particulier dans les situations d'urgence.

CONDITIONS D'ACCES A LA FONCTION

- Être titulaire d'un d'un diplôme de **Bachelier** (obtenu en Haute Ecole – Enseignement Supérieur de type court) en sciences administratives, en relations publiques ou à orientation informatique ;
- Disposer d'une expérience professionnelle de minimum **5 ans** dans un service accueil et / ou courrier ou dans une fonction similaire ;
- Avoir suivi une formation en lien avec l'archivage constitue un atout ;
- Disposer de connaissances de base de la langue anglaise constitue un atout ;
- Disposer d'une expérience professionnelle en tant que responsable d'équipe au sein d'une fonction similaire constitue un atout ;
- Disposer d'une expérience au sein d'un pouvoir local constitue un atout.

CONDITIONS DE TRAVAIL PROPOSEES

- Contrat à durée indéterminée à temps plein (36h30 par semaine) ;
- Horaire flottant ;
- Une flexibilité est demandée (certaines prestations sont requises sur le terrain à certaines périodes de l'année lors d'événements ou de crises, notamment en soirée et/ou en week-ends) – régime d'heures supplémentaires ;
- Rémunération : Bachelier (B1) : 5.576,93 euros bruts mensuels indexés (index : 2,1647) à cinq années d'ancienneté ;
- Chèques repas d'une valeur faciale de 6 € ;
- Valorisation de l'ancienneté dans les conditions prévues par le statut pécuniaire ;
- Intervention dans les frais de transport en commun à hauteur de 88% ;
- 2ème pilier de pension ;
- Un environnement de travail qualitatif et vivant, situé en centre-ville, proche de la gare et des écoles ;
- Une stabilité d'emploi et un équilibre serein entre vie privée et vie professionnelle ;
- Des défis professionnels motivants, aux côtés de collègues passionnés ;
- Possibilité de télétravail (sous conditions) à raison de maximum deux jours par semaine après 3 mois d'ancienneté ;
- Un régime de congés attractifs ;
- Des formations continues pour développer votre potentiel.

MODALITES DE CONTACT

Lettre de motivation, CV, copie du diplôme et attestation(s) d'expérience devront parvenir à l'attention de Monsieur THOREAU, Bourgmestre, Place de l'Hôtel de Ville, 1 à 1300 Wavre ou via mail à : Recrutements@wavre.be pour le **12 mai 2026** (date du courriel fera foi).

Les dossiers incomplets ou réceptionnés après la date de clôture des candidatures ne seront pas pris en considération.

Une réserve de recrutement sera constituée pour une durée de deux ans.