

Monographie de fonctions

L'Espace Citoyen est basé sur le principe de la priorité donnée au service à la population. Il renverse le processus traditionnel en proposant un maximum de services en un lieu physique unique permettant ainsi une gestion uniformisée pour toutes les demandes, une centrale téléphonique polyvalente, une salle d'attente coordonnée, un espace paysager cohérent, un service accessible sans interruption de 08h00 à 16h00 (le samedi matin sur rendez-vous de 08h30 à 11h30), des procédures systématisées, des supports d'informations et de téléprocédures uniformisés, etc.

Actuellement, l'Espace Citoyen implique directement plus d'une centaine d'agentes et d'agents, répartis en missions de front et de back office. Ces personnes sont issues de 10 services soit: Population et Etat civil, Communication, Cohésion et Prévention sociales, Jeunesse, Sports, Logement, le NID, la cellule Occupation commerciale, Gestion immobilière et Finances. Il regroupe également des permanences d'acteurs externes (SPF, Lire & Ecrire, etc.).

Missions

La ou le gestionnaire est attaché au service Communication. La personne doit être force de proposition pour tout développement d'outils utiles à la simplification des services tant dans l'organisation physique de l'espace, que l'organisation des équipes ou le développement d'outils numériques (exemple : via le e-guichet).

La ou le gestionnaire gère les équipes suivantes :

- Centre Info.
- Huissiers.
- Stewards.
- Procédures.

Il s'agit de :

- Manager en direct ces équipes.
- Définir les missions, gérer les plannings, formaliser les procédures, gérer la polyvalence, les évaluations, la gestion des congés, etc.
- Développer les projets au sein de l'équipe Procédures (développement et gestion des outils tels que « Démarches », « vos documents en ligne », logiciel de suivi des interventions sur l'espace public, etc.).
- Collaborer avec les autres cellules du service Communication en vue d'une mise à jour des outils d'information (site internet, Namur Magazine, etc.).
- Gérer les contacts avec les prestataires pour la distribution du courrier, notamment les contrats et les factures liés à l'affranchissement du courrier.
- Assurer en personne, si nécessaire, la permanence au Centre info.
- Assurer une permanence, en alternance avec les responsables du Service Population et Etat civil, le samedi matin (un samedi matin par mois en moyenne).
- Gérer l'équipe des gardiens de l'Hôtel de Ville.

Les membres du Centre Info assurent un premier accueil et un dispatching des demandes du public. Tous les sujets peuvent y être abordés, qu'ils relèvent ou non de l'intervention de la Ville. Ils assurent également la gestion de la centrale téléphonique.

Les stewards assurent le soutien logistique de l'ensemble des services et cellules présents sur le plateau ainsi que la gestion de la salle du Conseil et de la salle « Espace Citoyen ».

Les huissiers sont chargés de la distribution et de la reprise du courrier au sein de l'ensemble des services de l'Administration communale (y compris les sites extérieurs) ainsi que le

transport des membres du Collège communal pendant les heures de bureau. Ils assurent également une garde, à tour de rôle, pour assurer les déplacements professionnels des membres du Collège le soir ou le week-end.

L'équipe Procédures est chargée de la rédaction des procédures et de la mise au point des outils permettant leur application, à destination tant des membres du personnel que du public.

En concertation avec les responsables de services

Au quotidien, le ou la gestionnaire assure également le bon fonctionnement de l'Espace Citoyen en coordination avec les responsables de services occupant le plateau mais également des services divers impliqués dans le bon fonctionnement des guichets (Informatique, Intendance, Ressources logistiques, Finances, etc.).

La responsabilité porte:

1. Sur la gestion de l'espace:

- Gestion du lieu: configuration du front office, gestion des expositions, drapeaux (campagnes de sensibilisation), affichage, supports de communication, etc.
- Gestion de la logistique: gestion (en collaboration avec le service Informatique) du matériel informatique, des bornes de paiement, des photomats, des écrans, etc.

2. Sur la gestion du personnel (management par délégation des responsables de service):

- S'assurer que les portes ouvrent à 08h00.
- Veiller à la présence d'effectifs en suffisance dans chaque service ou cellule.
- Faire circuler les informations pertinentes (ex: informer l'accueil de la fermeture ponctuelle d'une cellule, etc.)

Ces missions impliquent une présence sur le plateau pour pouvoir réagir en temps réel aux aléas du quotidien : afflux trop important dans une cellule, absence de plusieurs personnes, soucis techniques importants, etc.

Pour cela, la ou le gestionnaire devra être en capacité de maîtriser les bases théoriques des matières gérées par les services présents sur le plateau, en s'appuyant pour cela sur le menu « Démarches administratives » du site Internet, coordonné par l'équipe Procédures. Il ne s'agira pas ici de devenir un spécialiste des matières mais de pouvoir assurer une gestion en première ligne des questions et difficultés des citoyens et citoyennes.

Pour mener à bien ces missions déléguées, la ou le gestionnaire de plateau sera associé aux réunions des responsables de cellule du service Population et Etat civil, afin d'être informé des projets et nouveautés du service mais également pouvoir y faire écho d'informations remontant depuis les équipes managées en direct (Centre info, Stewards et Procédures principalement).

Ces missions, en management direct ou par délégation, impliquent une présence effective (sauf congé, récupération, etc.) dès 07h45 : il est en effet essentiel d'être en fonction avant l'ouverture des portes à 08h00 et d'être exemplaire vis-à-vis des membres du personnel à qui cette même ponctualité est exigée.

Volet prospectif

Enfin, le ou la gestionnaire promeut et coordonne le suivi des futurs développements de l'Espace Citoyen en termes d'organisation des équipes, de besoins techniques et informatiques, de contacts avec des acteurs extérieurs (SPW, etc.) susceptibles de tenir des permanences au sein de l'Espace Citoyen.

Il ou elle devra avoir une force de proposition pour continuer à faire évoluer le concept « Espace Citoyen ».

Il ou elle devra notamment, dès son entrée en fonction, réfléchir à la sécurisation du plateau (front office et back office), en lien avec les nouvelles contraintes pour les administrations qui découlent de la mise en œuvre du RGPD.

Missions occasionnelles

- Établir les statistiques de fréquentation en vue de prendre les mesures nécessaires afin d'améliorer le fonctionnement global.
- Accueillir et fournir les explications dans le cadre des visites de l'Espace Citoyen.
- Coordonner la mise en place et l'intégration de projets.
- Rédiger les communiqués de presse en vue d'informer sur les changements au sein de l'Espace Citoyen.
- Rédiger les délibérations en lien avec l'Espace citoyen (expositions, etc.).
- Assurer le secrétariat des réunions liées à l'évolution de l'Espace Citoyen.
- Assurer la gestion de marchés publics, principalement le marché pour les services postaux.

Profil de compétences

Savoirs

- Disposer d'un master est obligatoire.
- Bénéficier d'une expérience pratique de gestion d'équipes et de gestion de projets est un atout.
- Maîtriser les logiciels de bureautique et être apte à en découvrir d'autres (Saphir, Q-matic).
- Connaître les matières liées au service Population et Etat civil est un atout.
- Savoir travailler en équipe et en direct avec le public.
- Avoir des compétences en management et coordination.
- Disposer d'une bonne connaissance de l'anglais est un atout.

Savoir-être

- Adhérer aux valeurs de l'Administration communale que sont la bienveillance, l'utilité et l'efficacité.
- Ne pas s'être rendu ou rendue coupable de faits notoirement connus et de nature à ternir la dignité de la fonction.
- Faire preuve de rigueur et de souplesse.
- Faire preuve de loyauté et de proactivité.
- Faire preuve de discrétion et de réserve.

Nous offrons

Contrat

Type de contrat : un contrat à durée indéterminée à temps plein

Régime du travail : 38 heures/semaine

Lieu du travail : Namur (Hôtel de Ville)

Horaires variables du lundi au vendredi : Arrivée entre 07h30 et 07h45 - Pause entre 11h15 et 14h00 - Départ entre 16h00 et 16h30

Assurer une permanence le samedi matin (un samedi matin par mois en moyenne).

Vacances annuelles

Nombre de congés annuels à temps plein :

- Congés annuels : 26 jours
- Vacances annuelles extra-légales : 3,5 jours (en moyenne)

Salaire

Salaire annuel brut d'une agente ou d'un agent A1 (master) à l'indice actuel :

- Sans ancienneté : 47.222,15€
- Avec 10 ans d'ancienneté : 57.954,52€

L'Administration communale valorise l'entièreté de l'ancienneté du secteur public. Elle peut également valoriser certaines années d'ancienneté (10 ans maximum) accomplies dans le secteur privé ou comme chômeur mis au travail ou comme stagiaire ONEM ou à titre d'indépendant à condition que la fonction précédemment exercée soit en lien direct avec la fonction proposée dans notre offre d'emploi.

Une analyse sera effectuée sur base des attestations d'occupation de vos précédents employeurs et de votre profil.

Avantages

- Une assurance groupe (2ème pilier de pension) à hauteur de 3% du salaire brut annuel
- Un pécule de vacances fixé à 92% du salaire brut
- Un titre-repas par prestation de 7,15€ (valeur faciale)
- Remboursement des transports en commun pour les déplacements du domicile au lieu de travail à hauteur de : (85% pour le bus et téléphérique et 88% pour le train)
- Prise en charge de l'abonnement combiné SNCB, avec le parking de la gare de départ et prise en charge de l'abonnement pour le P+R de Bouge à hauteur de 88% . Des tarifs préférentiels seront accordés pour les autres P+R ainsi que pour le parking de Namur Expo (attention, aucun autre parking n'est mis à disposition)
- Un remboursement de 0,37€/km parcouru en vélo

Intéressé(e) ?

Pour postuler, veuillez vous créer un compte candidat en cliquant sur le lien suivant :

<https://namur.gestmax.be/apply/1672/5>

Les documents listés ci-dessous devront impérativement être joints à votre candidature pour ce poste :

- un C.V. et une lettre de motivation;
- une copie de votre diplôme ou l'équivalence de la Communauté française pour le(s) diplôme(s) obtenu(s) selon un régime étranger;
- une copie de la carte d'identité (recto-verso).

Date limite de réception des candidatures : 03/11/2026

Procédure de sélection

Si vous souhaitez postuler à l'offre d'emploi, il est impératif de vous créer un compte candidat et de remettre tous les documents demandés. Les candidatures en format papier ne sont pas recevables ainsi que toutes les candidatures tardives. Pour être agente ou agent communal, il est indispensable de ne pas s'être rendu ou rendue coupable de faits notoirement connus et de nature à ternir la dignité de la fonction.

Dès la fin de réception des candidatures, une validation sera effectuée et un courriel vous sera adressé afin de vous informer de la suite réservée à votre dossier. Veuillez à bien vérifier vos courriels indésirables.

La sélection s'opérera sur base d'une épreuve écrite et d'une épreuve orale, comptant chacune pour 50% de la cote globale. Chaque épreuve est éliminatoire. Il convient d'obtenir un minimum de 50% à chaque épreuve et un total de 60%.

La personne qui aura obtenu le plus de points à la fin de la procédure sera proposée au Collège communal pour être désignée. Quant aux autres lauréates et/ou lauréats, ils seront versés dans une réserve pour une durée de 3 ans pour le même emploi ou tout poste similaire.

Gestion de la diversité

L'Administration communale de Namur ne fait pas de distinction d'âge, de sexe, d'origine ethnique, de croyance, de handicap, etc. Elle veille à lutter contre les discriminations et à valoriser les compétences des personnes en situation de handicap.

Pour pouvoir bénéficier d'une adaptation éventuelle dans le cadre des épreuves, vous devez informer la personne qui réceptionne les candidatures quand vous postulez.

Si votre candidature est retenue, vous devrez fournir une attestation d'un ou d'une spécialiste et expliquer les adaptations raisonnables dont vous voudriez bénéficier (minimum dix jours avant les épreuves). Une analyse sera ensuite réalisée par notre service afin de proposer un aménagement raisonnable (temps supplémentaire, matériel adapté, etc.).