



# Offre d'emploi – mobilité interne n° 40004002

---

## Informations générales

**Fonction :** Attaché-e A1 - Single Service Point Manager FR ou NL (m/f/x)

**Administration :** Bruxelles Synergie

**Direction :** Direction Qualité et Performance

**la date limite de** 29/1/2023

### dépot

*\* Une mutation interne est le passage d'un·e agent·e à un autre emploi déclaré vacant correspondant à son grade dans la même administration ou dans une autre administration du SPRB. L'agent·e garde, en tout cas, son grade et l'échelle y afférente. Il·elle garde également les avantages qu'il·elle a obtenus au cours de sa carrière fonctionnelle, dans le respect des dispositions en matière de formation et d'évaluation.*

## Description des activités :

En tant que **Single Service Point Manager**, vous travaillez au sein de la direction Qualité et Performance qui fait partie de Bruxelles Synergie, une des administrations du Service Public Régional de Bruxelles (SPRB). Cette petite équipe travaille sur des projets innovants dont l'objectif est d'améliorer la qualité des services du SPRB.

Vous concevez et exécutez en coopération avec vos collègues les actions « assurance qualité » liées au Plan stratégique 2021-2026 du Service Public Régional de Bruxelles (SPRB) et à tout autre projet résultant de nouvelles orientations politiques en matière d'assurance qualité.

Vous coopérez activement avec les autres unités administratives du SPRB et celles de Bruxelles Synergie, Ressources Humaines et Facilities et Bruxelles ConnectIT, au travers de groupes de travail spécifiques.

Votre mission principale sera la gestion du Single Service Point (SSP) au sein du SPRB. Ce Single Service Point regroupe online les services de support interne (IT, Facilities, Qualité et Performance, Traduction, Communication, Archives, Service juridique et Ressources humaines). Les services de Facilities et IT sont aussi disponibles via un desk physique au sein de l'Iris Tower. Une vision claire des services de support, de la gestion des processus, du suivi des tickets et de l'importance de la satisfaction du client est donc indispensable pour cette fonction.

Comme gestionnaire fonctionnel·le de la plateforme informatique, en collaboration avec un collègue, vous assurez la coordination globale de la plateforme SSP. À l'écoute des agents du SPRB, vous traduisez les demandes métiers dans des solutions cohérentes au niveau SSP et vous utilisez la plateforme comme source pour l'amélioration continue des services de support. Vous êtes aussi un



point de contact, en deuxième ligne, pour les questions de l'équipe SSP Frontdesk, pour des demandes en lien avec les casiers SSP et pour la coordination du processus d'Onboarding des agents via le SSP.

Une affinité pour la gestion des processus et la capacité de traduire les besoins de l'organisation en solutions techniques dans l'environnement du Service Desk Jira sont importants pour ce poste. Une formation interne sera dispensée pour apprendre les bases de la plateforme.

La fonction de Single Service Point Manager peut être complétée par d'autres missions et tâches au sein de la direction Qualité et Performance.

## **Situation au sein de l'organisation**

La direction Qualité et Performance a pour mission de consolider, harmoniser et systématiser le contrôle de qualité au sein du SPRB. Le contrôle de qualité concerne l'ensemble du SPRB et toutes les composantes de l'organisation.

La direction assure la mise en œuvre, la gestion et/ou la coordination des actions inscrites dans le plan stratégique du SPRB. Cela comprend différents aspects, comme l'amélioration continue des processus, la coordination de l'utilisation et du suivi des objectifs et des indicateurs, la promotion et la numérisation de l'utilisation des tableaux de bord, la concertation systématique avec les parties concernées, la promotion et la sensibilisation aux normes et à la normalisation, etc.

La direction Qualité et Performance promeut également l'orientation client et comprend le Service des plaintes du SPRB. La direction assure aussi le pilotage du Système de Management environnemental (SME) et la politique de durabilité via l'Eco-mobility Manager. Enfin, elle travaille sur diverses autres actions ou projets qui résultent de nouveaux développements au niveau stratégique.

## **Votre profil**

### **Grade**

Vous occupez actuellement un poste d'attaché-e – A1.

### **Compétences fonctionnelles**

- Vous analysez de manière ciblée les données et jugez d'un œil critique l'information
- Vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs
- Vous vous impliquez et démontrez de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et vous assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises



**La motivation est considérée comme très importante pour cette fonction et, par conséquent, elle aura un poids plus important dans le résultat final.**

### Atout

Vous travaillerez dans un environnement bilingue, la connaissance de la deuxième langue constitue donc également un atout.

### Procédure

Si vous souhaitez postuler, envoyez votre CV standardisé et une lettre de motivation avant le 29/01/2023 à [mobilitedestalents@sprb.brussels](mailto:mobilitedestalents@sprb.brussels). Vous trouverez ci-joint le CV à compléter.

La procédure se déroule comme suit :

- Une présélection aura lieu sur la base des conditions de participation pour cette offre d'emploi (expérience, diplôme, grade, certificats) ;
- Les candidat-e-s qui remplissent les conditions ci-dessus seront invités à participer à un entretien de sélection STAR (éventuellement précédé d'un test pratique) veillant à évaluer les compétences spécifiques et connaissances liées à cette fonction.
- Vous serez invité-e par e-mail. Indiquez une adresse e-mail valable dans votre candidature et consultez régulièrement votre boîte de réception.
- A la fin de la sélection, l'agent-e qui aura été sélectionné-e commencera à exercer sa fonction à la fin du délai qui aura été conclu de commun accord entre son ancien-ne et son nouveau-elle chef-fe fonctionnel-le (sauf exceptions - voir article 125).

Afin de garantir un traitement aisé de votre candidature,  
COMPLETEZ IMPERATIVEMENT LE CODE FONCTION 40004002