

1. Présentation du répondant

ENTITÉ	Commune de Montigny-le-Tilleul – 10 136 habitants
NOM DU RÉPONDANT	MB
MÉTIER CIBLÉ	Chef de service – C4- Niveau 5 CEC
POSTE DE TRAVAIL/FONCTION	Chef de service administratif (C4) – service population et état civil.
ORGANIGRAMME	D'un point de vue hiérarchique, son N+1 : Directeur Général.
ANCIENNETÉ :	15 ans, en poste depuis 10 ans.
FORMATION INITIALE :	CESS, cours de sciences administratives
TYPES DE PROJETS :	
PRÉSENTATION DU RÉPONDANT	<p>Elle occupe le poste actuel depuis plus de 10 ans. Elle a démarré sa carrière il y a plus de 15 ans comme employée au service de l'état civil. Elle a ensuite suivi les cours de sciences administratives pour accéder au poste actuel, par promotion.</p> <p>7 personnes travaillent sous sa responsabilité.</p> <p>Le bureau travaille à guichet ouvert, avec ½ journée de fermeture consacrée à la clôture des dossiers.</p> <p>Elle fait partie du Conseil d'administration composé de 6 Directeurs (Directeur Financier, Personnel, Population et état civil, Animation, Urbanisme, Travaux, Bibliothèque), du Directeur général et du Directeur général adjoint. Toutes les décisions passent également par le Collège.</p>

2. Description de l'activité

Contexte de l'activité, le cadre, les tâches associées, la quantité d'informations à gérer, le nombre d'intervenants, les interactions, les connaissances nécessaires, les difficultés auxquelles vous êtes confronté(e), etc.

Activité significative : Gestion et planification du service en veillant aux évolutions et modifications législatives en matière de population et d'état civil.

Dans le cadre de la gestion et la planification du service, une large part de son activité repose sur

- la répartition du travail et la réalisation du planning des membres du service ; elle adapte les plannings existants aux besoins du service;
- l'organisation de la structure du service avec la mise en place d'un système de binômes, la gestion des congés et des maladies, la gestion d'un tableau horaire (réalisé sur base d'un tableau des permanences), le recrutement et l'évaluation des membres de son équipe.
- le respect des fiches procédures à travers la création de dossiers d'aides par matière, ce qui requiert une veille d'informations et une mise à jour régulière des informations. Différents outils sont à cet effet mis à sa disposition (abonnement au Moniteur belge, applications métiers etc.).
- Elle s'assure également de la bonne transmission des informations en interne et au Collège, de répercuter les changements dans le règlement communal, etc. Elle se charge également de la mise à jour du site internet et de la rédaction d'articles dédiés au domaine de l'état civil et de la population dans la revue communale.
- Elle met en place des mesures de contrôle en interne. À titre d'exemple, le fichier de changements d'adresse est systématiquement contrôlé.
- Pour le recrutement et l'évaluation du service, elle travaille en étroite collaboration avec le Directeur général ou le directeur général adjoint, plus particulièrement pour les recrutements.
- Elle organise des réunions de service où sont notamment abordés le return des formations, la gestion de certains conflits entre les membres de l'équipe, etc.
- Toutefois, au-delà de l'organisation proprement dite du service, en tant que chef de service dans une petite structure, elle occupe un poste multitâche, où elle est encore amenée à travailler sur la gestion des dossiers liés à la population et l'état civil, l'accueil du citoyen, la gestion des permis de conduire, etc.

3. Analyse de l'activité

Paramètre 1 : Responsabilité	Description de l'activité sous l'angle de la responsabilité	Evaluation du niveau sur base du cadre européen de certification (1 à 8)
<p><i>Degré de responsabilité dans l'organisation, dans la gestion de projet et des tâches qui lui sont assignées, dans la gestion d'équipe ou au sein de l'équipe et dans les prises de décision à enjeu interne/externe.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> · Elle a 7 personnes sous sa responsabilité. · Elle dépend directement du Directeur Général, avec des objectifs à atteindre. · Elle fait partie du Comité de Direction composé de 6 Directeurs (Directeur Financier, Chef de service population et état civil, Animation, Urbanisme, Travaux, Bibliothèque), du Directeur général et du Directeur général adjoint. Toutes les décisions passent également par l'avis du Collège. · En tant que membre du CODir, elle participe aux projets d'évolution de son service et plus largement de la commune, en étroite collaboration avec les autres membres du Comité de Direction. · En termes de responsabilité, elle bénéficie d'un degré de responsabilité assez élevé, les prises de décisions sont à enjeux interne et externes. Elle engage sa responsabilité pour les membres de son équipe. · La gestion des dossiers ne nécessite pas la validation de la Direction a priori mais formalisation des décisions au Collège (utilisation d'un canevas). · Elle initie et coordonne des réunions et met en place des plans d'action en cas de problèmes et de conflits. 	<p>Niveau 6</p> <ul style="list-style-type: none"> · En tant que membre du Comité de Direction, elle prend des décisions, en concertation avec le Directeur général, principalement au sujet de l'exécution du service mais également au sujet de l'évolution de celui-ci (> partage de la gouvernance et des responsabilités). · Lien hiérarchique : le Directeur Général (N+1) et le politique. · Elle est responsable de 7 personnes. · Pas de notion de « projet ». Elle est responsable de son service uniquement et à part quelques interactions, elle n'a pas d'impact sur les autres services. · Conduit les réunions de son service.
Paramètre 2 : Autonomie	Description de l'activité sous l'angle de l'autonomie	Evaluation du niveau sur base du cadre européen de certification (1 à 8)
<p><i>La possibilité d'agir et de prendre des initiatives (prises de décisions en cas d'imprévu, d'un point de vue organisationnel pour soi-même, consultation équipe/hiérarchie, etc.).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - En termes d'autonomie, son activité implique une grande prise d'initiatives. - Elle organise son service sous sa propre initiative à travers la mise en œuvre de fiches procédures par matière. - Elle met en place des procédures et des plans d'action pour la bonne organisation de son service. Elle met en place des mesures de contrôle de et de suivi. 	<p>Niveau 6 car :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Grande autonomie en faisant des choix dans le cadre de la bonne exécution du service : elle a organisé elle-même le mode de fonctionnement de son service (création d'une structure avec mode de fonctionnement en binôme), elle met en place des

	<ul style="list-style-type: none"> - Grande autonomie dans la prise de décision concernant les dossiers des agents à traiter, les modes d'organisation et de fonctionnement du service, des dispositifs à mettre en place. - Toutefois, s'il y a un impact sur les services et l'administration, il y a une prise de décision de la part du Directeur général. - Sa marge de manœuvre est contrariée par le respect des délais du code et des procédures. 	<ul style="list-style-type: none"> plans d'actions pour son service, elle a créé des mesures de contrôle interne, elle met en place des procédures, etc. · Autonomie décisionnelle sur des dossiers parfois complexes relevant de matières complexes, à enjeux externes > elle s'engage à des situations problématiques quand la situation n'est pas évidente. · Prend des initiatives/suggère des formations pour le développement professionnel des membres de son équipe et pour elle-même.
Paramètre 3 : Complexité	Description de l'activité sous l'angle de la complexité	Evaluation du niveau sur base du cadre européen de certification (1 à 8)
<p><i>Le nombre d'interlocuteurs concernés (internes-externes, connus/inconnus), la multiplicité d'interactions et les modalités de transmission des messages (directs, transformés), le nombre de tâches / d'activités à prévoir en amont/ en aval, le nombre de tâches à gérer en simultanément, la quantité d'informations à gérer, les enjeux de l'activité pour le service/ pour l'administration, etc.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - La gestion quotidienne des dossiers dépend de plusieurs instances : Collège, Service Public Intérieur, Service Public Mobilité, du Service public Justice (casiers judiciaires), de l'Office des étrangers, Procureur du Roi, etc. Les contacts sont multiples et variés. - La complexité des dossiers varie en fonction du type de matières. Certains dossiers exigent une grande capacité d'analyse et de mettre en place des actes correctifs, une certaine capacité en matière de résolution de problèmes. - Certains dossiers exigent davantage d'impératifs en termes de délais que d'autres. - Le nombre de dossiers (les actes par matières) rendent l'activité plus complexe. - Elle doit veiller au respect du budget alloué à son service. - Utilisation régulière des outils numériques pour appuyer ses recherches d'information, pour la gestion des dossiers. 	<p>Niveau 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Résout des problèmes complexes et imprévisibles. · Gestion de conflits · Interlocuteurs variés (plusieurs services extérieurs, la population, etc.). Elle communique avec des spécialistes d'autres domaines : expertise professionnelle et connaissances approfondies dans des domaines spécifiques (état civil) requises. · Sources d'informations variées à utiliser en matière de législation et en constante évolution. · Capacité d'adaptation en proposant et implémentant des solutions créatives nécessaires pour mettre en place des solutions pour la résolution des dossiers de son service. · Quantité importante d'informations à gérer. · elle gère des matières complexes et a une expertise approfondie mais il s'agit avant tout d'un travail d'organisation et de supervision des activités et compte tenu du contexte de l'activité relativement prévisible.

Changements prévisibles/imprévisibles	L'activité du service est soumise à de nombreux changements (changement de lois, modification du règlement communal) → prise de décision du Directeur Général	
Paramètre 4 : Fréquence	Description de l'activité sous l'angle de la fréquence	Evaluation du niveau sur base du cadre européen de certification (1 à 8)
<i>Déterminer s'il s'agit d'une activité récurrente qui occupe une part importante du travail.</i>	- Tâches journalières.	

4. Compétences transversales

Quelles compétences transversales (RECTEC) ?		Détailler les compétences transversales	Niveau >Faire émerger des niveaux 5 à 7.
Pôle réflexif-personnel	Construire son parcours professionnel		
	Développer ses savoirs et ses modes d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> · Elle met en place des plans de formation pour elle et les membres de son équipe · Elle développe des méthodes de transmission de l'apprentissage aux membres de l'équipe (procédures, plan d'actions structurels). · Développement professionnel continu. Elle doit se mettre constamment à jour et procéder à un système de veille en matière d'information, avec une certaine complexité des matières Elle développe ses savoirs et celui de son équipe. Elle est l'agent référent pour toutes les informations/conseils sur son activité 	Pallier 6
Pôle organisationnel	Organiser son activité	<ul style="list-style-type: none"> · Organise son activité et celle des membres de son équipe : planification du service, gestion des congés et des maladies, etc. · Elabore et coordonne uniquement l'organisation de son service 	Pallier 5
	Prendre en compte les règlements	<ul style="list-style-type: none"> · Assure le respect des cadres et des usages et en propose d'éventuelles adaptations. 	Pallier 5
	Travailler en équipe	<ul style="list-style-type: none"> · il s'agit ici de fédérer les membres de son équipe, de veiller à l'harmonie et de motiver les membres de son équipe, d'inspirer et de motiver son équipe > cela implique également des compétences en matière de leadership Assure la coopération entre équipes et distribue les rôles en fonctions des compétences de chacun. De plus, elle joue un rôle de fédérateur et de leader. 	Pallier 7

	Mobiliser des ressources mathématiques		
Pôle réflexif-actionnel	Gérer des informations	<ul style="list-style-type: none"> · <i>La gestion des informations : elle suit l'évolution des informations (veille juridique), elle évalue les besoins d'information, elle vulgarise et adapte son discours à différents publics (autorités, population, membres du service, etc.). > interprète des informations pour prendre des décisions</i> 	Pallier 6
	Agir face aux imprévus		
Pôle Communicationnel	Communication à l'oral	<ul style="list-style-type: none"> · <i>Adapte son discours à différents publics : population, autorité, membres de l'équipe.</i> · <i>Elle communique avec des spécialistes de différents domaines, avec différentes instances politiques</i> · <i>Varie ses manières de communiquer en fonction des publics et des enjeux liés à toute situation institutionnelle.</i> 	Pallier 6
	Communication à l'écrit	<ul style="list-style-type: none"> · <i>Vulgarisation de la législation à travers la rédaction d'articles, etc.</i> · <i>Production de nombreux documents.</i> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Analyse des écrits techniques, institutionnels, juridiques en vue de reformulations écrites, rédaction de notes ou documents pour autrui.</i> 	Pallier 5
	Prendre en comptes les usages sociaux	·	
	Utiliser les ressources numériques	<ul style="list-style-type: none"> · <i>Produit des articles pour le journal communal, elle se charge de la mise à jour du site interne, veille d'informations juridiques. Elabore des supports variés et complexes pour son activité et celle de ses partenaires – internes et externes.</i> 	Pallier 5

Faire émerger d'autres compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Résolution des problèmes : proactive dans la résolution de problème > trouver des situations alternatives et identifier la meilleure solution.</i> - <i>Avoir une conduite responsable : intégrité professionnelle, donner l'exemple aux membres de l'équipe, etc.</i> - <i>Gestion de conflits.</i> - <i>Capacité d'écoute et d'empathie. .</i> - <i>Capacité de gestion : gestion et suivi budgétaire du service</i>
---	--