



Mobilisud - Offre d'emploi – Janvier 2025

RESPONSABLE CALL CENTER MOBILITÉ

CONTEXTE

Dans un contexte sociétal toujours plus prégnant de disparition des services élémentaires dans les zones rurales (tels que magasins, médecins, écoles...), de diminution de l'offre de transports en commun, de complexification de l'accès à la voiture personnelle, d'isolement social et de prise de conscience écologique, les enjeux liés à la mobilité s'intensifient d'année en année, et touchent un public de plus en plus large.

Afin de maintenir l'équité sociale, l'épanouissement individuel et l'intégration de tous à la société, il est nécessaire de mettre en place des alternatives viables, pratiques et accessibles, qui correspondent aux besoins de mobilité des territoires ruraux.

Depuis sa création en 2016, l'Asbl Mobilisud a pour objectif de développer des solutions concrètes de mobilité pour les citoyens des communes rurales de l'arrondissement de Dinant.

Mobilisud a notamment développé un Call Center Mobilité à destination des citoyens. Celui-ci a pour rôle d'informer le citoyen sur les services de mobilité dans sa région, et de l'aider à trouver une solution concrète à ses besoins de mobilité (transports en commun, transports à la demande, taxis, taxis sociaux, etc.). Mobilisud a également développé un service de transport de personnes à la demande (TPAD) à destination du public précarisé, qui fonctionne grâce à un pool d'une trentaine de chauffeurs volontaires. Ce Call Center comptabilise annuellement plus de 6.000 demandes.

POSTE A POURVOIR

L'Asbl Mobilisud est à la recherche de son/sa futur(e) Responsable Call Center Mobilité.

Le/la Responsable Call Center Mobilité aura pour mission de gérer tous les aspects liés aux pôles « Guichet d'Information Mobilité » (pôle 1) et « Transport de Personnes à la Demande » (pôle 2), sous la supervision de la coordinatrice, en accord avec les objectifs définis par l'Organe d'Administration de l'Asbl, et avec le soutien de son équipe opérationnelle.

Il/elle sera le capitaine du service. Il/elle assurera des tâches et responsabilités diverses et multiples, afin de faire fonctionner au mieux son service et d'atteindre les objectifs fixés.

Si tu as la fibre sociale, les qualités d'un bon manager tout en ayant la rigueur du travail administratif, ce poste est fait pour toi !

MISSIONS MANAGÉRIALES :

- Supervision et organisation de l'équipe (4 personnes)
- Gestion qualitative et quantitative du travail
- Recrutement, formation et soutien à la réintégration socio-professionnelle
- Amélioration continue des procédures et outils de travail
- Motivation et cohésion d'équipe
- Gestion des chauffeurs volontaires et de l'expérience client

MISSIONS DE PARTENARIAT ET DE MISE EN RÉSEAU SECTORIEL :

- Veille des initiatives de mobilité
- Développement de partenariats avec les opérateurs de mobilité
- Professionnalisation et coordination des opérateurs TPAD locaux
- Réseautage avec les autres Centrales Locales de Mobilité wallonnes

MISSIONS OPÉRATIONNELLES :

- Support aux opérateurs du Call Center
- Utilisation et amélioration du logiciel de planification des transports

MISSIONS FINANCIÈRES ET COMPTABLES :

- Gestion des inscriptions, cotisations et paiements différés
- Tâches comptables de base

MISSIONS ADMINISTRATIVES :

- Maîtrise des réglementations en matière de mobilité TPAD
- Suivi des agréments, subsides et financements
- Statistiques du service
- Actions de communication et de promotion

MISSIONS STRATÉGIQUES :

- Veille des innovations et évolutions du secteur de la mobilité
- Réflexion stratégique pour le développement à long terme
- Identification des opportunités de développement

COMPETENCES REQUISES

- Maîtriser les outils numériques et informatiques (notamment Excel, Word, PowerPoint)
- Maîtriser le logiciel de planification des transports (formation prévue)
- Avoir des connaissances de base en comptabilité (la maîtrise du logiciel comptable BOB est un atout)
- Avoir une aisance communicationnelle et rédactionnelle
- Avoir un grand intérêt pour les enjeux liés à la mobilité
- Avoir une connaissance du monde rural : la connaissance du territoire de l'arrondissement de Dinant est un atout

QUALITÉS RECHERCHÉES

- Avoir la fibre sociale (travail avec un public précarisé)
- Être un bon leadership (management d'une équipe)
- Avoir un sens aigu de l'organisation
- Être proactif, faire preuve d'initiative et être force de proposition
- Être résistant au stress
- Être rigoureux et minutieux
- Avoir le sens des responsabilités et savoir gérer les priorités
- Être persévérant

DIPLÔME & EXPERIENCE REQUIS

- Formation supérieure de type court (Bac+3), orientation sociale
- Minimum 3 ans d'expérience en gestion d'équipe et gestion administrative
- Avoir une expérience dans la logistique, et plus spécifiquement dans la gestion de planning de transports, est un atout
- Maîtriser parfaitement le français, écrit et oral (C2 – Expert)
- Connaître le fonctionnement d'une Asbl et du secteur non-marchand est un atout
- Posséder le permis B et un véhicule personnel (déplacements occasionnels à prévoir sur le territoire)

CONDITIONS DU POSTE

- CDI
- Temps plein
- Horaire de jour (du lundi au vendredi de 8h à 16h ; prestations occasionnelles en soirée et le weekend)

AVANTAGES

- Barème 4.1 de la CP 329.02
(Exemple de salaire brut mensuel avec 3 ans d'expérience pour un temps-plein : 3.176,48€)
- Chèques-repas
- Prime de fin d'année
- Déplacement domicile-lieu de travail en transport en commun : intervention à 100%
- 12 jours de vacances complémentaires

CE QUE NOUS OFFRONS

- Une fonction valorisante et l'opportunité de s'épanouir dans un poste à responsabilités
- Une fonction diversifiée qui passionnera les profils aux multiples facettes
- Un travail qui a du sens, sur une thématique qui touche aux grandes questions de notre époque (social, environnemental...)
- Une ambiance de travail agréable au sein d'une petite équipe dynamique
- Bureau dans un lieu de travail bien situé au cœur de la ville de Dinant (parking gratuit à proximité, gare, bus et commerces)

PROCÉDURE

- Envoyer votre candidature :
 - o CV + lettre de motivation + copie du diplôme
 - o Par email uniquement : coordination@mobilisud.be
 - o Inscrire dans l'objet du mail « Candidature 2025 – Responsable Call Center Mobilité ».
- Entrée en fonction : dès que possible

PERSONNE DE CONTACT

Mrs ROSET Emeraude, Coordinatrice de l'Asbl
coordination@mobilisud.be