



## L'accès à la santé pour tous

Solidaris Brabant est une mutualité qui investit dans des soins de qualité accessibles à tous. Solidararis Brabant jouit de la confiance de plus de 645.000 membres et possède des agences réparties sur le territoire de Bruxelles-Capitale et du Brabant flamand.

En prévision du départ à la pension du titulaire actuel du poste, nous recherchons un (h/f/x)\*:

## Directeur des services Front Office

### Description du poste :

#### - Positionnement de la fonction dans l'organisation

Vous rapportez fonctionnellement au secrétaire général et dépendez hiérarchiquement de la direction générale. Vous faites partie du comité de direction de Solidararis Brabant (mutualité et secteur associatif).

Vous dirigez hiérarchiquement et assumez la responsabilité finale de 10 à 15 collaborateurs (chefs de service, adjoints aux chefs de service, chargés de mission), et indirectement leurs collaborateurs (environ 230 collaborateurs).

Vous dirigez et coordonnez les services front office de Solidararis Brabant, c'est-à-dire :

- le fonctionnement des agences, en ce compris les Centres Médicaux César De Paepe
- le service social (centre d'aide aux personnes)
- le contact center

Solidaris Brabant est une organisation en évolution en termes de maturité des processus, d'orientation service et de collaboration entre les services. Le directeur des services front office joue un rôle important de soutien et d'exécution dans cette évolution.

#### - Missions

Vous participez à l'élaboration des objectifs stratégiques et opérationnels définis dans le plan de gestion et visant la maturité des processus, l'orientation service et la collaboration entre les services. Dans ce cadre, le soutien, le coaching, la motivation des collaborateurs des services front office et la création d'un environnement de travail agréable et motivant sont essentiels.

#### - Activités principales et domaines de responsabilité

- préparer, poursuivre la définition et le développement d'une politique cohérente au sein des services front office ;
- diriger et coacher l'équipe directe pour garantir le fonctionnement efficace des services ;
- organiser le fonctionnement opérationnel pour garantir l'exécution correcte de l'assurance maladie et invalidité et le service aux membres ;
- représenter l'organisation en interne et en externe pour garantir un service optimal et les intérêts de Solidararis Brabant et soutenir l'organisation dans son ensemble ;
- gérer et développer des projets au sein des services et des projets transversaux pour contribuer au développement et au fonctionnement optimal de l'organisation ;
- développer et maintenir à jour ses propres connaissances et compétences liées à la fonction pour exécuter les tâches de manière correcte et compétente.

### **Profil :**

- Vous êtes titulaire d'un **master ou équivalent par l'expérience**;
- vous avez une **expérience avérée en management** dans une organisation similaire ou un secteur pertinent pour le poste décrit ;
- vous êtes un **people manager** hors pair, avez du pouvoir de persuasion et êtes très disponible et à l'écoute ;
- Vous avez **d'excellentes compétences en matière de communication, d'organisation, de planification et de gestion proactive des tâches** ;
- Vous êtes bilingue ou avez une très bonne connaissance du **néerlandais** ;
- Vous avez idéalement une **bonne connaissance générale de l'assurance maladie et invalidité** ou êtes prêt à vous familiariser rapidement avec ce domaine.

### **Nous offrons :**

- un emploi dans une organisation axée sur les valeurs qui s'engage chaque jour pour une santé accessible basée sur la solidarité ;
- une rémunération conforme au marché, complétée par des avantages extralégaux (prime de fin d'année, assurance groupe, assurance hospitalisation, chèques-repas, voiture de société ou budget mobilité, jours de congé extralégaux) ;
- un emploi au cœur de Bruxelles, à 5 minutes à pied de la Gare Centrale.

### **Intéressé.e ?**

Les candidatures écrites motivées, accompagnées d'un C.V. récent, mentionnant la référence "Directeur Front Office", doivent être adressées à monsieur Hans Heyndels, secrétaire général, au plus tard le 18 avril 2025. E-mail: [jobs.bra@solidaris.be](mailto:jobs.bra@solidaris.be)

Les entretiens avec les candidats auront lieu dans le courant du mois de mai.

**[www.solidaris-brabant.be](http://www.solidaris-brabant.be)**

*\*L'usage du masculin comme norme grammaticale dans cette offre d'emploi est une convention visant la lisibilité de son contenu. Ceci n'appelle aucune discrimination de genre dans le traitement des candidatures.*