

N° SERIE: xxxxxx

7359 - DRI - OPERATIONS**Business Consultant - Membre**

Poste(s) vacant(s) : x

Conditions d'accèsPERSONNEL CALOG
CONSULTANT MEMBRE**Spécialisé:** NON**Réserve de mobilité :**
OUI**Emploi n°:** xxxxxx**RAISON D'ETRE DE L'ENTITE**

DRI est responsable de la gestion de l'information policière et des moyens ICT.

A ce titre, DRI a notamment en charge la préparation de la politique et des règles de gestion et de traitement de l'information, le développement du concept d'information policière, la définition de standards et de normes techniques, l'implémentation des systèmes d'information et de communication.

En collaboration étroite avec ses partenaires privilégiés, le service opérations (Operations Division - DIOS) se charge de dessiner les processus d'information pour les domaines de business respectifs.

En tant qu'account manager il s'assure que les besoins et attentes des clients, stakeholders, de la direction sont bien entendus, cadrent bien avec les défis organisationnels.

En tant que gestionnaire de projets, il est également en charge d'organiser la priorisation des projets et de faire le suivi des 'milestones' des différents projets mis en œuvre. Il assure une cohérence dans la manière dont les business unit manager gèrent les projets dans leur business unit respective.

Il coordonne la formation des utilisateurs au sein de la GPI et évalue les besoins afin d'améliorer les solutions. Enfin, le service est responsable de la communication sur les procédures et produits qui sont créés ou élaborés par DRI.

RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Rassembler et analyser les besoins des clients et des stakeholders afin de tenir la direction au courant des besoins en information et proposer des solutions pour que la direction soit en mesure de prendre des décisions adéquates.

Lieu(x) de travail

Contact

DESCRIPTION DE LA FONCTION

- A. En tant que **Gestionnaire de dossier**, établir, analyser, contrôler et/ou suivre des dossiers en respectant les échéances et les règles relatives au domaine d'activité afin de pouvoir tirer une conclusion basée sur tous les éléments et garantir la prise de décision ou la finalisation du dossier.

Exemples de tâches

- Recevoir le dossier ou des informations en rapport avec celui-ci.
- Recueillir des informations ou des clarifications auprès de différentes sources.
- Rechercher des informations dans différents fichiers.
- Vérifier si l'information dans le dossier est complète et correcte.
- Exécuter les étapes prévues du dossier suivant les procédures ou règles.
- Détecter les éléments clés du dossier, les analyser et les structurer.
- Compléter des documents suivant la réglementation ou les procédures en vigueur.
- Contrôler les dossiers traités.
- Formuler une conclusion concernant la suite du traitement du dossier.
- Formuler une conclusion concernant la suite du traitement du dossier et la soumettre à l'organe décisionnel compétent.
- Proposer des alternatives pour la suite du traitement du dossier.
- Ordonner et ranger des dossiers, des documents ou d'autres informations pertinentes pour le service suivant les procédures ou règles.
- ...

- B. En tant que **Soutien administratif**, réaliser des tâches et d'activités administratives et/ou organisationnelles suivant les procédures en vigueur afin de garantir le déroulement optimal des activités de l'entité et/ou d'assurer la mise à disposition des documents nécessaires.

Exemples de tâches

- Etablir des rapports de réunions internes.
- Rédiger des textes, des mémos, des notes et des présentations.
- Faire le suivi de dossiers.
- ...

- C. En tant que **Personne de contact**, répondre à toutes demandes des clients internes ou externes et transmettre les demandes complexes aux personnes ou services spécialisés afin de soutenir les clients dans la recherche d'une réponse à leur demande.

Exemples de tâches

- Répondre au téléphone et transférer l'appel vers les personnes ou les services spécialisés.
- Répondre aux demandes d'information de clients internes ou externes par téléphone ou par mail.
- Renvoyer les clients vers les personnes/services compétents.
- Réceptionner et transmettre des messages.
- Assurer l'accueil et l'accompagnement de visiteurs (citoyens, clients, entreprises,...).
- Fournir les documents/brochures/renseignements nécessaires aux personnes.
- Demander des informations ou consulter des documents pour pouvoir aider le client.
- Faire des recherches dans des banques de données ou des archives pour des clients internes ou externes.
- Donner des explications aux clients concernant la procédure et en cas de problème réfléchir à des solutions orientées client suivant les procédures ou règles.
- ...



- D. En tant que **Planificateur**, coordonner l'exécution de tâches, d'activités et/ou de procédures techniques afin d'assurer le déroulement pratique des activités.

Exemples de tâches

- Contribuer à l'organisation pratique de manifestations, colloques, activités, réunions, formations.
- Gérer l'agenda d'une personne ou d'un service.
- Planifier des réunions, envoyer des invitations et réserver la salle.
- ...

- E. En tant que **Helpdesk**, fournir des renseignements et des réponses techniques aux membres du personnel/clients/utilisateurs afin de leur apporter une solution efficace à leurs questions et problèmes.

Exemples de tâches

- Identifier le problème dans la situation présentée par le demandeur.
- Donner des explications aux clients concernant la procédure et en cas de problème, réfléchir à des solutions orientées client suivant les procédures ou règles.
- Expliquer aux clients quelle méthodologie doit être utilisée pour cartographier des besoins et accompagner les clients à formuler les besoins le plus clairement possible.
- ...



PROFIL SOUHAITE

Connaissances :

- Organisation policière - Niv.:UTILISATEUR
- Stratégie et politique - Niv.:BASE
- Appui au fonctionnement - Niv.:UTILISATEUR
- Missions de police - Niv.:BASE

Connaissances pratiques :

- **Intégrer** - Établir des liens pertinents entre diverses données afin de les intégrer de manière synthétique dans un tout cohérent, concevoir des alternatives et tirer des conclusions adéquates.
- **Résoudre des problèmes** - Affronter et maîtriser les situations inattendues en examinant les solutions possibles sur base de son expérience et de ses connaissances. Prendre des initiatives pour mettre en oeuvre la solution la plus appropriée à chaque problème.
- **Soutenir** - Assumer le rôle de mentor en donnant l'exemple et en soutenant les personnes dans leurs activités.

Attitudes attendues :

- **Adopter une orientation-client** - Tenir compte des attentes et besoins des "clients" dans la définition et l'exécution des missions et leur offrir un service personnalisé orienté vers la solution la plus opportune en entretenant des contacts constructifs.
- **Coopérer** - Créer et améliorer l'esprit d'équipe en s'identifiant aux objectifs communs, en partageant ses propres avis et idées et en aplanissant les conflits avec ses collègues.
- **Dialoguer** - Se familiariser avec les connaissances et l'expérience de son interlocuteur en demandant des éclaircissements, en s'intéressant à ce qu'il fait, en se mettant à sa place et en faisant le nécessaire pour comprendre son message dans sa globalité.
- **S'auto-développer** - Planifier et gérer son propre développement en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles connaissances et compétences.
- **Faire preuve d'engagement** - S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même et en cherchant à atteindre la meilleure qualité. Persévérer même en cas de frustration, d'opposition, de tension ou face à un travail fastidieux.

Chaque collaborateur s'engage à respecter les directives, procédures et instructions en matière de bien-être et à renseigner les situations et comportements dangereux à son responsable. Il veille également à utiliser les moyens mis à sa disposition en bon père de famille.

ORGANISATION DE LA SELECTION

/

REMARQUES

