

Description de la fonction de/d'

1. CONSULTANT MEMBRE – BUSINESS CONSULTANT

Remarque importante

Les descriptions de fonction, e.a. les finalités de la fonction et les exemples de tâches, n'ont pas un caractère exhaustif. Le(s) responsable(s) hiérarchique(s) du titulaire de la fonction a/ont toujours le droit de lui demander de mener à bien d'autres activités, pour autant que celles-ci ne requièrent pas de compétences supplémentaires.

Personne de contact : DRI/DIRES (dri.resources@police.belgium.eu)

2. IDENTIFICATION DE L'ENTITÉ

Dénomination du service :

Direction générale de la gestion des ressources et de l'information

Direction de l'information policière et des moyens ICT

Service Opérations

(DGR/DRI/DIOS)

Code unité :

Lieu habituel de travail (LHT) :

Rue Royale 202 A, 1000 Bruxelles

3. IDENTIFICATION DE LA FONCTION

Cadre ou Niveau

(préciser le cadre pour les ops - le niveau pour les CALogs) :

Niveau B

Grade :

Consultant (CNT)

Fonction spécialisée : Non

Classe de pondération (UNIQUEMENT POUR LES NivA) :

4. Raison d'être de l'entité

Quelles sont les missions du service ou de la direction dont relève la fonction ?

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.

5. RAISON D'ÊTRE 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.

6. RÔLES DE LA FONCTION

Rôles principaux de la fonction (maximum 8)

Chaque rôle reprend plusieurs activités ainsi que plusieurs finalités. Il doit être exprimé selon la structure suivante (voir le [catalogue de rôles](#)) :

« *En tant que...* »

+ **QUE FAIT LE TITULAIRE ? (résumé succinct des activités commençant par 1 à 3 verbe(s) d'action)**

+ « *afin de* »

+ **finalité (POURQUOI mène-t-il ces activités ? Pour atteindre quels résultats ?)**

Chacun d'entre eux doit ensuite être étayé de 3 à 5 exemples de tâches commençant par 1 à 3 verbes d'action et précisant succinctement le contexte de la tâche, ses bénéficiaires, son but, sa périodicité, les partenaires du titulaire... Cette liste de tâches n'est jamais exhaustive.

A. En tant que **gestionnaire de dossiers**

Etablir et/ou analyser et/ou contrôler des dossiers suivant la réglementation ou les procédures en vigueur 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, analyser et structurer les éléments clés du dossier
- 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 dans le 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 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 et/ou consulter des documents pour aider les clients
- 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, 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.