

N° SERIE: xxxxxx

**7479 - DCA BRABANT WALLON - SICAD - CIC**  
**Assistant Membre au sein de la DCA BRABANT WALLON****ASSISTANT Membre Opérateur - Calltaker/Dispatcher**

Poste(s) vacant(s) : x

**Conditions d'accès**PERSONNEL CALOG  
ASSISTANT MEMBRE**Spécialisé:** NON**Réserve de mobilité :**

OUI

**Emploi n°:** xxxxxx**RAISON D'ETRE DE L'ENTITE**

La DCA est chargée de contribuer, en concertation avec les autorités administratives et avec les autres composantes de la police intégrée qui opèrent sur l'arrondissement, ainsi qu'avec les partenaires nationaux et transfrontaliers pertinents en matière de sécurité, au niveau de la sécurité élevé au profit de l'arrondissement en offrant aux unités de la police fédérale et de la police locale qui y sont présentes, des produits et des appuis spécialisés et supralocaux, en matière opérationnelle et non opérationnelle.

**RAISON D'ETRE DE LA FONCTION**

Répondre aux appels d'urgence et les traiter (récolter les demandes, informer) afin de rendre possible une intervention policière adaptée et assurer et/ou soutenir une intervention optimale des services de police au sein de l'arrondissement.

**Lieu(x) de travail**Chaussée de Louvain, 34  
1300 Wavre**Contact**

CP Murièle HRUNANSKY

## DESCRIPTION DE LA FONCTION

**En tant que Personnel d'accueil,** orienter, informer et recueillir les demandes des citoyens afin de répondre à leurs attentes légitimes

- Répondre aux appels conformément aux procédures et directives fixées et concrétiser l'information par un questionnement structuré.
- Prendre connaissance des interventions de police demandées et les encoder rapidement et correctement dans le système informatique en tenant compte des procédures et directives fixées (établir une fiche).
- Contrôler les informations et les données en Real-Time (appels, situation, plaques d'immatriculation, ...).
- Soutenir et/ou avertir les services d'aide ou d'appui (calltaking).
- Fournir les informations aux clients internes et externes (calltaking).

**En tant qu'Acteur en appui opérationnel,** exécuter des missions d'appui à l'aide de connaissances, de moyens et/ou de techniques spécifiques afin d'apporter aux clients une plus-value opérationnelle dans l'exécution de leurs missions propres.

- Assurer le dispatching des missions prioritaires et la coordination de l'engagement des équipes d'intervention.
- Suivre les interventions des équipes sur le terrain afin que l'information puisse être utilisée d'une manière correcte.
- Assurer la radiocommunication avec les policiers sur le terrain (dispatching).
- Transmettre toutes les données pertinentes pour les équipes d'intervention.
- Soutenir le commandement lors d'actions et de services d'ordre.
- Logger les équipes d'intervention et répondre aux questions des équipes sur le terrain (dispatching).
- Participer au rôle de permanence 7j/7 et 24h/24.
- Veiller à la fonction d'échange de l'information opérationnelle 24h/24.


**En tant que Gestionnaire de données,** consulter, encoder, classer des données et/ou exploiter une ou plusieurs bases de données internes et/ou externes afin de disposer de tous les éléments nécessaires pour la suite du contrôle et du traitement du dossier et mettre à la disposition de l'organisation des informations structurées.

- Tenir la banque de données à jour en introduisant des données nouvelles ou modifiées aux moments convenus.
- Analyser et/ou contrôler les données introduites et/ou à introduire.
- Exploiter les différentes bases de données à la recherche d'informations utilisables et les envoyer en temps réel aux équipes dispatchées.

**En tant qu'Expert technique (Voir aussi "expert stratégique"),** sur la base de son expertise dans ses domaines d'activité, faire des analyses et formuler des avis au management, aux services demandeurs et aux partenaires afin de permettre aux dirigeants de faire les bons choix en matière de politique et/ou d'assister les collaborateurs dans leurs tâches.

- Participer à différents groupes de travail/projets en vue d'améliorer le fonctionnement du SICAD/BE.
- Gérer les applications telles que TCS client, DWS Nokia, Portal, BNG, CAD, ...
- Veiller au fonctionnement des différents systèmes et signaler les déficiences.
- Se spécialiser dans le domaine de la gestion d'événement et être la personne de référence concernant cette matière.





**En tant que Helpdesk (Voir aussi "personne de contact"),** 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.

- Assurer l'accueil téléphonique et transmettre les appels/demandes aux personnes ou services spécialisés.
- Identifier le problème dans la situation présentée par le demandeur.
- Relayer la synthèse des demandes vers les experts techniques.
- Fournir des informations survenues dans des situations similaires.
- Signaler les incidents avec l'utilisation des systèmes.
- Mettre la hiérarchie au courant si des incidents ou des dysfonctionnements surviennent dans les processus à suivre.
- Proposer des améliorations dans la coordination.
- Effectuer des analyses de risque opérationnel en fonction des événements gérés.



## PROFIL SOUHAITE

### Connaissances :

- Organisation policière - Niv.:UTILISATEUR
- Appui au fonctionnement - Niv.:UTILISATEUR

### Connaissances pratiques :

- **Traiter de l'information** - Rassembler, déchiffrer et traiter de façon efficace l'information dans les délais impartis. Distinguer les lacunes éventuelles de cette information. Réunir et traiter des données de manière structurée. Les interpréter et les restituer correctement.
- **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 œuvre la solution la plus appropriée à chaque problème.
- **Transférer ses connaissances** - Transmettre aux autres de manière formelle et informelle son savoir, son expertise et ses méthodes de travail.

### 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.
- **Communiquer** - Transmettre de manière correcte et structurée des données et opinions, par écrit ou oralement. Rapporter les données et les incidents de façon précise.
- **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.
- **Respecter** - Montrer du respect pour d'autres opinions et personnes. Respecter la stratégie, les procédures et la structure de l'organisation.

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

Interview

Tests d'aptitude : A déterminer ultérieurement

## REMARQUES

