

N° SERIE: xxxxxx

xxxx - DGR – DRP – UNITE

## CONSULTANT Membre

Poste(s) vacant(s) : x

### Conditions d'accès

PERSONNEL CALOG  
CONSULTANT MEMBRE

**Spécialisé:** NON

**Réserve de mobilité :**  
OUI

**Emploi n°:** xxxxxx

### RAISON D'ETRE DE L'ENTITE

La Direction du personnel est l'une des quatre directions centrales de la Direction générale de la gestion des ressources et de l'information (DGR).

La Direction du personnel (DGR-DRP) assure notamment les missions suivantes en matière de personnel :

- le suivi de la morphologie de la Police Fédérale ;
- la gestion de la mobilité des membres du personnel des services de police ;
- la mission de gestion du personnel de la Police Fédérale y compris les propositions de promotions, à l'exception des désignations à la fonction de commissaire général et de directeur général ;
- les missions de sélection, de recrutement et de formation des membres des services de police confiées à la Police Fédérale par ou en vertu de la loi ;
- le développement et la gestion des compétences et des connaissances du personnel ;
- le soutien personnel et social des membres du personnel de la Police Fédérale pendant l'exécution du service et, à leur demande, des membres du personnel de la Police Locale ;
- l'organisation et l'exécution d'activités d'expertise, d'administration, de contrôle et de conseil médicaux.

Pour ce faire, la Direction du personnel est composée de huit départements : Recrutement & sélection, Gestion de la carrière, Management de la formation, Académie nationale de police (ANPA), Fonctionnement interne, Maitrise de l'organisation, Appui & développement ainsi que du l'accompagnement interdisciplinaire. Ils s'inspirent des principes contenus dans la CP3.

### RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Offrir une assistance administrative et organisationnelle à l'entité, aux partenaires et clients afin de contribuer de manière confidentielle au bon déroulement des activités quotidiennes de l'entité.

Collaborer et communiquer de façon étroite avec la hiérarchie directe.

Lieu(x) de travail

Contact



## DESCRIPTION DE LA FONCTION

- A. 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 :**

- Exécuter un ensemble de tâches administratives liées au suivi de l'entité (réception des appels entrants et sortants, du courrier entrant et sortant, prise de rendez-vous des clients, établir des lettres types, formations ...)
- Prendre en charge l'organisation des réunions, convier les personnes concernées, réserver la salle et s'assurer de la mise à disposition des fournitures nécessaires (boissons, matériel informatique, ...)
- Participer aux réunions et éventuellement rédiger les comptes rendus dans le but d'informer les personnes concernées des décisions prises et de fixer les actions à mettre en œuvre
- Gérer l'agenda aussi bien au niveau de la planification des visites que de la présences des collaborateurs et interventions à effectuer
- Planifier et organiser correctement son travail quotidiennement et l'exécuter en fonction du planning général de l'entité et des attentes du client afin d'anticiper les périodes d'affluence
- ...

- B. En tant que **Gestionnaire de dossiers** établir 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 :**

- Exécuter les étapes prévues du dossier suivant les procédures ou règles en vigueur et les compléter dans les applications informatiques appropriées
- Vérifier si l'information dans le dossier est complète, correcte, consistante et cohérente, recueillir des informations ou des clarifications auprès de différentes sources et compléter les dossiers
- Appliquer correctement la réglementation en respectant notamment les délais imposés, relever et analyser les problèmes qui y sont liés
- Rédiger les projets de solution sur la base des éléments du dossier
- Transmettre le dossier à l'entité concernée ou classer les dossiers traités mais encore actifs
- ...



- C. 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.

**Exemples de tâches :**

- Analyser et vérifier la consistance des informations
  - Rechercher les informations supplémentaires si nécessaire auprès de différentes sources et compléter les données sur base des recherches
  - Gérer l'arrivée et le départ des informations
  - Classer les informations et les documents
  - Améliorer l'accessibilité des informations, données et documents
  - Mettre à jour les bases de données sur le contenu et/ou sur la forme
  - Contrôler la qualité et l'accessibilité des documents, dossiers ou informations classés
  - ...
- D. 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 :**

- Accueillir, informer, conseiller et aider le client, externe ou interne, dans les matières qui relèvent de l'entité et l'orienter rapidement vers l'entité/personnel compétent interne ou externe concerné, sur base d'une analyse correcte de sa demande, justifier les choix en matière du traitement du dossier
- Recevoir les questions ou plaintes, en examiner la nature et recueillir les informations additionnelles
- Répondre aux demandes formulées par un client interne et/ou externe concernant un dossier et venir en support pour les collègues dans un certain domaine technique
- Tenir les parties concernées au courant de l'état de la situation
- Faciliter l'accès à l'information aux services associés (centralisation de l'information)
- Accueillir, guider et informer les clients internes ou externes sur le fonctionnement et les services proposés
- ...



## 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

Interview : Composition à déterminer ultérieurement.

Test d'aptitude : A déterminer plus tard.

## REMARQUES

