

N° SERIE : 5xxx 7363 - DRI - SERVICES

CONSULTANT-ICT Membre du service Services de la Direction de l'information policière et des moyens ICT Services Consultant ICT – Helpdesk et Expertise

1 poste(s) vacant(s)

CONDITIONS D'ACCES

PERSONNEL CALOG

CONSULTANT-ICT

Spécialisé : NON

Réserve de mobilité :
OUI

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.

Le service Services (Services division - DISE) teste les produits, assure la distribution et l'installation des différents produits hardware et software et joue aussi le rôle de " service après vente ". A ce titre, le service Services est également le point de contact " 1ère ligne " pour toutes les questions liées aux produits DRI ou aux procédures de gestion d'information et assure la prise en charge des problèmes bottom-up afin de permettre la mise en place de solutions structurelles. Il entretient également un lien fonctionnel avec les " I " déconcentrés afin de permettre l'implémentation des différentes normes et standards au niveau des arrondissements.

Le service assure la gestion et le suivi du 'service management committee' dans lequel les SLA de l'appui en première et deuxième ligne sont élaborés et dans lequel on fait le suivi des procédures d'appui aux clients y inclus les normes et standards à appliquer par les services déconcentrés.

Le service assure le cycle 'plan-do-check-act' en rapportant à la division Opérations les problèmes structurels rencontrés dans les applications ou les procédures en vigueur.

RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Assurer le soutien, la maintenance et l'expertise technique ICT des produits supportés par la Division Services afin de permettre aux utilisateurs de la Police Intégrée d'exécuter leurs missions de façon efficace et performante.

Lieu(x) de travail

RUE ROYALE, 202A,
KONINGSSTRAAT 1000
Bruxelles

Contact

CSL CAWET Pascal,
02/642-68-97

DRI.Services
@police.belgium.eu

Cycle de mobilité 2017 - 03 – Série 5xxx

DESCRIPTION DE LA FONCTION

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

- Soutenir la mise en œuvre des systèmes d'informations opérationnels dans le cadre de l'appui 2ème ligne
- Fournir des renseignements et des réponses techniques et/ou /et fonctionnels aux membres du personnel/clients/utilisateurs
- Identifier le problème dans la situation présentée par le demandeur
- Appliquer les procédures de résolution de problèmes connues
- Relayer la synthèse des demandes vers les experts techniques
- Fournir les renseignements correspondant à une situation courant
- Gestion des incidents
- Détecter et consigner les incidents
- Répondre de la classification et du traitement de première ligne de tous les incidents
- Etudier et diagnostiquer les incidents
- Résoudre les incidents, rétablir les services et fournir son aide (régler les incidents)
- Intégrer les incidents, en effectuer le monitoring et le suivi, de même et les communiquer

En tant qu'expert technique, 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 et d'assister les collaborateurs dans leurs tâches.

- Appui des gestionnaires et des fournisseurs de services
- Réalisation, appui et contrôle qualité des services fournis
- Analyser d'un point de vue technique des dossiers ICT
- Mettre en concordance des notions techniques
- Identifier les incohérences et les points de convergence
- Identifier les obstacles d'une méthode et proposer des alternatives
- Réaliser des benchmarkings d'organisations similaires
- Rédiger des avis techniques

En tant que gestionnaire de l'information, gérer et exploiter l'information pertinente ayant trait aux domaines spécifiques afin de la rendre disponible pour permettre à chacun la réalisation de ses tâches et/ou de respecter les procédures adhoc.

- Former les responsables sur les aspects potentiels de services ICT de leurs activités
- Transmettre ses connaissances (animer des sessions d'information) soit aux utilisateurs finaux soit aux collègues informaticiens
- Communiquer aux collègues et services les nouveautés en matières de services ICT, les points d'amélioration éventuels des méthodes de travail
- Préparer des syllabi ou des cours et organiser des séances de formations (pour les utilisateurs)
- Répondre aux questions ponctuelles par téléphone ou par mail
- Transmettre ses connaissances à de nouveaux collègues et remettre des avis aux collaborateurs
- Fournir des informations aux experts des autres domaines Gestion de projet

En tant que représentant, assurer les contacts et les relations avec les interlocuteurs internes et externes d'une manière professionnelle afin d'augmenter la visibilité de l'organisation et d'assurer un échange d'informations transparent, univoque et efficace.

- Communiquer le point de vue de la hiérarchie lors de groupes de travail
- Négocier avec les interlocuteurs lors des réunions
- Etre présent dans les fora adéquats

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

- Répartir le travail sur la base de l'évaluation de la charge de travail et de l'expertise des experts de services et de gestion
- Suivre l'avancement du travail



- Assurer le rapport des activités à l'intention du chef de projet ou du responsable TIC
- Assurer une assistance technique
- Attribuer un ordre de priorité aux tâches à effectuer

En tant que responsable d'équipe, accompagner les collègues dont il est responsable dans leur développement personnel et professionnel afin de permettre à chacun de développer ses connaissances et ses compétences et de stimuler un cadre de travail positif et constructif.

- Donner un feedback constructif et indiquer les points d'amélioration des collaborateurs
- Former les collaborateurs sur le lieu de travail
- Responsabiliser les collaborateurs
- Intervenir en cas de problèmes ou conflits liés aux relations de travail ou au fonctionnement de l'équipe
- Relayer aux collaborateurs les informations obtenues de la hiérarchie, des partenaires,...
- Guider la recherche d'informations pour la réalisation des tâches

Positionnement de la fonction :

Le/la Services Consultant ICT est actif dans les réseaux concernant ses domaines d'expertise.

Le/la Services Consultant ICT assure les contacts utiles avec les partenaires adéquats en rapport avec son domaine d'attribution. Il/elle s'assure de participer ou de recevoir l'information relative aux matières de son domaine d'attribution.

PROFIL SOUHAITE

Connaissances :

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

Connaissances pratiques :

- Soutenir - Assumer le rôle de mentor en donnant l'exemple et en soutenant les personnes dans leurs activités.
- 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.
- 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.

Attitudes attendues :



- 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.
- 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.

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

Test(s) d'aptitude :

La sélection pour cette fonction se passe via une interview et un test d'aptitude. Les questions posées sont en rapport avec les critères du profil de la fonction. Une attention particulière sera accordée aux connaissances et compétences dans le domaine concerné

REMARQUES

- Consultant membre ICT
- être porteur du grade ICT ou être porteur d'un diplôme de bachelier à orientation ICT ou électronique.
- La connaissance de la seconde langue nationale est une plus-value importante.
- La connaissance de l'anglais technique est nécessaire
- Un rôle de **contactable et rappelable** peut être lié à la fonction.
- Permis B nécessaire.
- Un exposé des titres et mérites (CV + lettre de motivation) est souhaité
- La fonction peut être soumise à l'obtention d'une habilitation de sécurité. Plus d'informations à ce sujet seront communiquées lors de la sélection.

