

ReeksNr: xxxxxxxx **6990 - DGJ – Beleidstechnische ondersteuning**

CONSULENT IT – Lid (B+)

Vacature(s) : 1

BESTAANSREDEN VAN DE ENTITEIT

Toegangsvoorwaarden

CALOG PERSONEEL

Consulent – Lid
B+

Gespecialiseerd: NEE

Mobiliteitsreserve :

JA

Betrekingsnummer:

00000000

Federale gerechtelijke politie oefent, op het ganse Belgische grondgebied, opdrachten van gerechtelijke politie uit (identificatie en opsporing van daders van strafmisdrijven), welke opdrachten zijn gericht op bovenlokale (en internationale) georganiseerde, maatschappijontwrichtende criminaliteit, en op misdrijven die een gespecialiseerde aanpak vereisen.

Deze streeft naar de detectie van criminele en opdagende fenomenen, de tijdige melding ervan aan de bevoegde overheden, de bijdrage tot een vermindering van het potentiële risico van het plegen van criminele feiten, de uitvoering van gerechtelijke of opsporingsonderzoeken en de aanpak van criminele organisatie. Ze brengt ook gespecialiseerde steun aan de lokale politie door de gerechtelijke expertise en de gespecialiseerde middelen ter beschikking te stellen.

De Algemene Directie verzekert, voor de gehele Directie :

- de opvolging en uitwerking van nieuwe methoden in verband met onze opdrachten;
- de verdeling van de personeels- en materiële middelen tussen de verschillende opdrachten;
- de formulering van de behoeften betreffende de opdrachten waarvoor het commissariaat-generaal of andere algemene directies bevoegd zijn ;
- de opvolging en inachtneming van het nationaal veiligheidsplan ;
- vooruitzichten qua evolutie van de opdrachten, technieken en middelen van de federale politie in het algemeen en van de Directie in het bijzonder.

BESTAANSREDEN VAN DE FUNCTIE

Het verzorgen van de ICT ondersteuning, het ICT onderhoud en de ICT technische expertise van 'de produkten ondersteund door de Divisie Services' teneinde de gebruikers van de DGJ toe te laten hun opdrachten op een efficiënte en performante manier uit te voeren.

Plaats van het werk

Koningstraat 202A
1000 Brussel

Contact



FUNCTIEBESCHRIJVING

Als Helpdesk, technische inlichtingen en antwoorden verstrekken aan de personeelsleden/klanten/gebruikers om hen een gepaste oplossing voor hun vragen en problemen te geven.

- Ondersteunen van de implementatie van de operationele informatiesystemen in het kader van 2de lijnsondersteuning
- Technische en/of functionele antwoorden en inlichtingen verstrekken aan de personeelsleden/klanten/gebruikers
- Het probleem identificeren in de situatie die de verzoeker uiteenzet
- De procedures om gekende problemen op te lossen, toepassen
- Een samenvatting van de aanvragen overmaken aan de technische experts
- Inlichtingen verstrekken die corresponderen met een courante situatie
- Beheer van incidenten
- De incidenten opsporen en registreren
- De classificatie en de eerstelijnsbehandeling van alle incidenten waarborgen
- De incidenten bestuderen en diagnosticeren
- De incidenten oplossen, de dienstverlening herstellen en hulp leveren (de incidents afwickelen)
- De incidenten integreren, er de monitoring en de opvolging van doen en deze ook communiceren

Als technisch deskundige, op basis van zijn expertise in zijn activiteitendomeinen analyses uitvoeren en adviezen formuleren voor het management, de diensten die hierom verzoeken en de partners om de leidinggevenden in staat te stellen de goede strategische keuzes te maken in het beleid materie en/of de medewerkers te helpen bij hun taken.

- Steun aan beheerders of leveranciers van dienstverlenende producten
- Het realiseren, het steunen en het controleren van de kwaliteit van de geleverde diensten
- ICT dossiers vanuit technisch oogpunt analyseren
- Technische begrippen overeenstemmend maken
- Onsamenhangendheden en punten van overeenkomst vaststellen
- De hindernissen van een methode vaststellen en alternatieven voorstellen
- Benchmarkings van gelijkaardige organisaties verwezenlijken
- Technische adviezen opstellen



Als informatiebeheerder, de relevante informatie met betrekking tot specifieke domeinen beheren en exploiteren om ze beschikbaar te stellen zodat iedereen in staat is zijn/haar taken uit te voeren en/of de ad-hocprocedures na te leven.

- Verantwoordelijken vormen inzake de mogelijke ICT aspecten van hun activiteiten
- Zijn kennis doorgeven (informatiesessies houden) hetzij voor de gebruikers, hetzij voor de informatica medewerkers
- De nieuwigheden inzake ICT materie communiceren aan de collega's alsook de eventuele verbeterpunten van de werkmethodes
- Syllabi of cursussen voorbereiden en opleidingssessies organiseren (voor de gebruikers)
- Gerichte vragen beantwoorden aan de telefoon of via mail
- Diens kennis doorgeven aan nieuwe collega's en medewerkers adviseren
- Informatie verstrekken aan de experts in de andere domeinen

Als vertegenwoordiger, op een professionele manier de contacten en relaties met de interne en externe gesprekspartners verzekeren om de zichtbaarheid van de organisatie te verhogen en te zorgen voor een transparante, eenduidige en doelteffende uitwisseling van informatie.

- Het standpunt van de hiërarchie meedelen tijdens werkgroepen;
- Onderhandelen met de gesprekspartners tijdens vergaderingen
- Aanwezig zijn op de geschikte fora

Als planningsdeskundige, de uitvoering van taken, activiteiten, technische procedures coördineren om het praktische verloop van de activiteiten te verzekeren.

- Het werk verdelen op basis van de evaluatie van de werklust en de expertise van de dienstverlenings- en managementexperten
- De vordering van het werk opvolgen
- Opvolgen van het activiteitenverslag voor de project chef of ICT verantwoordelijke
- Prioriteiten stellen bij de uit te voeren taken
- Het verzekeren van technische steun



GEWENST PROFIEL

Kennis :

- Politionele organisatie - Niv.:GEBRUIKER
- Ondersteuning van de werking - Niv.:GEBRUIKER

Praktische kennis :

- **Informatie verwerken** - Binnen de beschikbare termijn informatie op een doeltreffende manier verzamelen, ontcijferen en verwerken. Gegevens gestructureerd samenbrengen en op een eigen manier interpreteren en behandelen. Eventuele hiaten in deze informatie onderkennen.
- **Problemen oplossen** - Onverwachte situaties aanpakken en beheersen door de mogelijke oplossingen te bestuderen op basis van zijn ervaring en kennis. Initiatieven nemen om de meest gepaste oplossing voor elk probleem uit te voeren.
- **Kennis overdragen** - Kennis, expertise en werkmethodes op een formele en informele wijze overbrengen op anderen.

Verwachte gedrag :

- **Klantgericht optreden** - Rekening houden met de verwachtingen en behoeften van de 'klanten' bij het bepalen en uitvoeren van de opdrachten en hen een persoonlijke service leveren, die gericht is op de meest aangewezen oplossing, door op een constructieve manier contacten te onderhouden.
- **Communiceren** - Gegevens en meningen correct en gestructureerd overbrengen, zowel schriftelijk als mondeling. Gegevens en incidenten juist rapporteren.
- **Zichzelf ontwikkelen** - De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden, kennis en competenties eigen te maken.
- **Inzet tonen** - Zich ten volle inzetten voor het werk door steeds het beste van zichzelf te geven en hoge kwaliteit na te streven. Blijven doorzetten, ook bij frustratie, tegenwerking, druk of detailarbeid.
- **Respect tonen** - Respect tonen voor andere meningen en mensen, voor het beleid, de procedures en de structuur. Schriftelijke of mondelinge instructies strikt opvolgen.

Elke medewerker verbindt zich ertoe om de richtlijnen, procedures en instructies met betrekking tot welzijn op het werk na te leven en om onveilige situaties en handelingen te melden bij zijn/haar leidinggevende. Hij/zij waakt als goede huisvader over het gebruik van de middelen die hem/haar ter beschikking gesteld worden.

SELECTIEMODALITEITEN

OPMERKINGEN

Bachelor in informatica



N° SERIE: xxxxxx

6990 – DGJ – Appui technique à la gestion**CONSULTANT ICT – Membre (B+)**

Poste(s) vacant(s) : 1

Conditions d'accèsPERSONNEL CALOG
CONSULTANT MEMBRE
B+**Spécialisé:** NON**Réserve de mobilité :**

OUI

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

La Police judiciaire fédérale exerce, sur l'ensemble du territoire belge, des missions de police judiciaire (identification et recherche des auteurs d'infractions pénales) spécialisées vers la criminalité supra locale (et internationale), organisée et déstabilisant la société, et vers les délits qui requièrent une approche spécialisée.

Elle a pour but la détection des phénomènes criminels et émergents, leur signalisation à temps aux autorités compétentes, la contribution à une diminution du risque potentiel que des faits criminels soient commis, l'exécution d'enquêtes judiciaires ou de recherche et l'approche des organisations criminelles. Elle apporte aussi un appui spécialisé à la police locale en mettant à disposition son expertise judiciaire et ses moyens spécialisés.

La Direction générale assure, pour toute la Direction :

- le suivi et l'élaboration de nouvelles méthodes se rapportant à ses missions ;
- la répartition des moyens en personnel et en matériel entre ses différentes missions ;
- la formulation de ses besoins en ce qui concerne les missions pour lesquelles le commissariat général ou d'autres directions générales sont compétentes ;
- le suivi de l'observation du plan national de sécurité ;
- les perspectives relatives à l'évolution des missions, techniques et moyens de la police fédérale en général et de la Direction en particulier.

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 DGJ d'exécuter leurs missions de façon efficace et performante.

Lieu(x) de travailRue Royale 202A
1000 Bruxelles**Contact**

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

- Être 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



PROFIL SOUHAITEConnaissances :

- 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**

Bachelier en informatique

