

N° SERIE:

**CG/CGC Direction de la communication  
CHANNEL OFFICE - DIGITAL  
Consultant en communication – webdocumentaliste B+**

*Poste(s) vacant(s) : 1*

**Conditions d'accès**

PERSONNEL CALOG

Diplôme en  
communication

**Spécialisé:** Non

**Réserve de  
mobilité:** Oui

**RAISON D'ÊTRE DE L'ENTITE**

La Direction de la communication (CGC) est responsable de la mise en œuvre de la politique de communication (interne et externe) telle que définie par le commissaire général (CG) et participe à son développement. Elle fournit un appui aux différentes entités de la Police Fédérale. L'objectif est de favoriser une communication transparente, efficace et optimale en interne ainsi que vis-à-vis des partenaires et clients externes, des autorités et de la population. Cette communication univoque concerne la communication réactive et proactive et contribue ainsi à renforcer et à consolider la confiance et l'image de la Police Fédérale (Corporate Branding & Employer Branding).

Le service Channel traduit la politique de communication (interne et externe) en actions de communication via différents canaux en fonction des différents publics-cibles (multicanal). Il met en œuvre l'approche Corporate Branding de la Police Fédérale afin de la faire connaître, créer et entretenir une image favorable d'elle-même auprès des différents publics-cibles (les collègues, les citoyens, les leaders d'opinion, les partenaires...). Ce service développe des services qualitatifs et de la création de valeur (plus-value) pour les parties prenantes (les clients, les partenaires, les autorités ou les citoyens). Ce service est responsable de la planification, de l'organisation pratique, de la cohérence et de la complémentarité des canaux de diffusion digitaux (site web, intranet, médias sociaux, mailing...). Ce service dirige et coordonne également l'ensemble des moyens et des actions (événements, expositions, salons...) menées par la Police Fédérale pour développer ses relations publiques et son Corporate Branding.

Le desk Digital qui dépend du Channel Office, traduit la politique de communication digitalement et adapte une campagne crossmédia aux spécificités des supports « sociaux ». Il a pour objectif de valoriser la Police Fédérale via le monde digital et de créer un lien fort avec ses parties prenantes (internes et externes). Le but est d'optimiser l'e-reputation et interactivité de l'organisation avec ses publics-cibles.

**Lieu(x) de travail**  
**145, avenue de la**  
**Couronne, 1050 Bruxelles**

**Personne de contact**  
**CSL Anna Francis**  
**02/642 67 47**

**RAISONS D'ÊTRE DE LA FONCTION**

Gérer et répertorier la documentation et la communication des canaux digitaux de la Police Fédérale (internet, intranet, base de données documentaires, médias sociaux...) afin de faciliter l'accès et l'usage de l'information et de promouvoir la communication avec les parties prenantes (personnel, citoyens, partenaires...) ainsi que l'e-reputation de la Police Fédérale.

## DESCRIPTION DE LA FONCTION

### A. 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 d'assister les collaborateurs dans leurs tâches.

#### **Exemple de tâches :**

- Formuler des avis et des conseils en matière de normes et de règles en ce qui concerne la communication digitale et le content management (gouvernance, droit d'auteurs, taxonomie...)
- Participer à la diffusion et au partage de connaissances via des réseaux ou communautés de pratiques
- Participer aux plans d'action et de communication de la CGC et/ ou d'autres services de police
- Coopérer aux campagnes de sensibilisation sur l'utilisation des médias sociaux et des canaux digitaux
- Proposer des solutions et servir d'appui pour la transition vers le paperless
- Elaborer, suivre et diffuser des indicateurs des canaux digitaux
- Réaliser, en collaboration avec le desk Monitoring, la veille digitale (médias sociaux, sites Internet...)
- Se perfectionner continuellement dans le domaine de la documentation et de la communication digitale et rester au fait des nouvelles tendances

### B. 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 ad hoc.

#### **Exemple de tâches :**

- Développer l'architecture de l'information digitale et l'organisation des contenus (sous forme d'ontologies, folksonomie et taxonomie, de classement thématique, sémantique, de système de navigation par facettes, cartographies...) en fonction des publics-cibles
- Gérer les métadonnées
- Perfectionner les techniques du marketing documentaire et concevoir des systèmes d'informations orientés clients
- Analyser les contenus de l'information afin d'extraire de la masse d'information une forme compréhensible et intelligible d'information
- Décrire les documents et leur contenu en vue de faciliter leur exploitation (indexation, fiches thématiques...)
- Veiller à une structure et un contenu à adopter aux publics-cibles
- Alimenter les canaux digitaux (intranet, extranet, banque de données documentaire, médias sociaux, newsletter...)



- Gérer la banque de données documentaire digitale
- Assurer un rôle de contrôle de l'information décentralisée
- Vérifier, analyser et valider les informations avant publication
- En collaboration avec le Contact Center, gérer les questions des internautes provenant des canaux digitaux
- Contribuer à la dématérialisation (c-à-d au passage du support de l'information du papier à un support électronique) et à la gestion électronique des données (GED)
- En collaboration avec le desk Audiovisual, collecter les informations numériques de divers types (textes, vidéos, bandes son, images, etc.), les classer, les intégrer et les archiver selon leur pertinence
- Gérer l'archivage web relatif au desk Digital

### 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.

#### **Exemple de tâches :**

- Catégoriser l'information en une structure cohérente en vue de la rendre accessible et compréhensible rapidement pour les publics-cibles
- Améliorer/ veiller à un classement optimum des données
- Ordonner des données et les attribuer aux catégories des fichiers informatiques ou des banques de données
- Veiller à une bonne dénomination des données à introduire
- Veiller à la conformité des données introduites
- Créer des rapports, des listes et des statistiques
- Réaliser la modélisation des données
- Gérer les abonnements en ligne (enregistrer les données d'accès, contrôler l'accessibilité (gérer les mots de passe), la disponibilité et l'exactitude des abonnements en ligne pour des banques de données et des revues

### D. En tant que **helpdesk**

Fournir des renseignements et des réponses aux membres du personnel/clients/utilisateurs afin de leur apporter une solution efficace à leurs questions et problèmes.

#### **Exemple de tâches :**

- En collaboration avec le Contact Center, répondre aux demandes d'information de clients internes ou externes par téléphone, mail et/ou via les médias sociaux
- Aider les utilisateurs à consulter et à rechercher des informations pertinentes sur les canaux digitaux
- Demander des informations et/ou consulter des documents pour aider les clients dans leur recherche d'informations



- Faire des recherches dans des banques de données ou des archives pour des clients internes ou externes

**E.** En tant qu'**analyste**

Faire évoluer les processus, les procédures et/ou outils dans son domaine d'activité afin d'améliorer le service rendu aux clients et aux partenaires.

**Exemple de tâches :**

- Explorer et faire évoluer les principes et les méthodes de recherche, de traitement, d'archivage et de communication de l'information digitale pour en faciliter l'accès et l'usage
- Faire des propositions afin d'offrir une accessibilité et une ergonomie optimales de l'information

## 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 : à déterminer plus tard.

Test d'aptitude : test écrit éliminatoire.

## REMARQUES

Un porte-folio est à envoyer lors de la sélection.

