

## CONSULTANT-ICT Membre du service Services de la Direction de l'information policière et des moyens ICT Services Consultant ICT – Gestionnaire Système

1 poste(s) vacant(s)

### CONDITIONS D'ACCES

PERSONNEL CALOG

CONSULTANT-ICT  
Ou CNT porteur d'un  
diplôme à orientation CIT

**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



• Assister à la mise en oeuvre de nouveaux systèmes et à la maintenance de l'existant

Gérer les données réseau, les applications et le matériel IT

Afin de permettre aux utilisateurs d'exécuter leurs missions de façon efficiente et performante grâce à un environnement IT performant et efficace.

## DESCRIPTION DE LA FONCTION

En tant que soutien informatique, réaliser des tâches et activités informatiques suivant les procédures en vigueur afin d'assurer la gestion optimale du parc informatique de l'entité.

- Back-up/restores des données partagées
- Gestion des accès à ces données
- Gestion des applications et données installées sur les pc clients
- Effectuer les installations et l'entretien du matériel de communication
- Résoudre les problèmes informatiques de hardware
- Assurer l'update des applications et des systèmes informatiques
- Suivre et mettre à jour les données dans le logiciel d'inventaire informatique

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

- fournir l'assistance de 1ère ligne aux utilisateurs des outils informatiques et leur permettre de les utiliser correctement et efficacement résoudre les problèmes informatiques survenant (blocage, surcharge,...)
- Résoudre les problèmes informatiques imprévus (blocage, surcharge, etc)
- Réceptionner d'éventuelles doléances d'utilisateurs
- Se coordonner avec d'autres services afin de traiter les problèmes informatiques
- Participer à la permanence

En tant que soutien logistique, réaliser des tâches et activités logistiques suivant les procédures en vigueur afin d'assurer la gestion optimale des moyens logistiques mis à la disposition de l'entité.

- Vérifier régulièrement les inventaires
- Prévoir les besoins logistiques
- Demander les informations nécessaires auprès des différents services
- Assurer la gestion des stocks

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

POSTULER  
JUSQU'AU 0

choix en matière de politique et/ou et d'assister les collaborateurs dans leurs tâches.

- Mettre en concordance des notions techniques
- Identifier les incohérences et les points de convergence
- Formuler/proposer des pistes de solutions techniques
- Identifier les obstacles d'une méthode et proposer des alternatives
- Réaliser des benchmarkings d'organisations similaires
- Rédiger des avis techniques
- Gestion de projet
- Appui des gestionnaires et des fournisseurs de services
- Réalisation, appui et contrôle qualité des services fournis
- Gestion des stocks ICT

En tant que technicien, entretenir et réparer les machines et les infrastructures, les appareils et/ou les équipements techniques afin de permettre aux utilisateurs d'utiliser le matériel et les infrastructures lors d'activités quotidiennes et garantir son fonctionnement dans le temps.

- Contrôler le bon fonctionnement du matériel utilisé
- Exécuter des petits travaux d'entretien ou de réparation sur des appareils ou des équipements
- Signaler à la personne compétente des défauts importants aux appareils ou aux équipements
- Remplacer des éléments défectueux ou obsolètes d'appareils ou d'équipements

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
- 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 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.

POSTULER  
JUSQU'AU 0

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

- Accompagner les nouveaux collaborateurs lors de leur intégration dans l'équipe et lors de l'apprentissage de nouvelles tâches

- Relayer aux collaborateurs les informations obtenues de la hiérarchie, des partenaires,...

- Gérer et coacher le personnel relevant de sa responsabilité et le motiver en permanence

## PROFIL SOUHAITE

### Connaissances :

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

### Connaissances pratiques :

• 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.

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

• 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 :

POSTULER  
JUSQU'AU 0

- 
- 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.

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 :

A déterminer plus tard.

### 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** est lié à la fonction.
- Permis B nécessaire.

