

N° SERIE: xxxxxx

**7653 - DGR – DRP - RECRUTEMENT ET SELECTION –
TALENT COORDINATION****CONSULTANT Membre – GESTIONNAIRE DE DOSSIER**

Poste(s) vacant(s) : x

Conditions d'accèsPERSONNEL CALOG
CONSULTANT MEMBRE**Spécialisé:** NON**Réserve de mobilité :**
NON**Emploi n°:** xxxxxx**RAISON D'ETRE DE L'ENTITE**

La Direction du personnel est une des quatre directions centrales de la DGR. Elle dépend directement du DGR, c'est-à-dire la Direction générale de la gestion des ressources et de l'information.

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.

Le service Recrutement et Sélection a pour mission d'organiser l'ensemble des procédures de recrutement et de sélection tant pour les membres du personnel du cadre opérationnel que pour les membres du personnel du cadre administratif et logistique au profit des zones de Police Locale et de la Police Fédérale. Elle contribue ainsi avant tout au fonctionnement intégré de la Police.

RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Gérer et traiter toute une série de demandes administratives et assurer l'accueil au sein du service afin de répondre aux attentes des clients tant internes qu'externes.

Lieu(x) de travail

Contact



DESCRIPTION DE LA FONCTION

- A. En tant que **Soutien administratif**, réaliser des tâches et d'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

- Classer les informations et les documents (de manière physique ou électronique).
- Rédiger des lettres types, des formulaires, des documents et/ou des attestations.
- Rédiger des comptes-rendus des réunions internes, des textes, des mémos, des notes et/ou des présentations.
- Participer aux activités quotidiennes du service et effectuer toute tâche administrative et organisationnelle permettant la réalisation optimale des objectifs du service dans le respect des délais et des normes de qualité.
- Gérer le programme RIO et assurer le suivi de cette correspondance.
- Encoder des données.
- Créer et actualiser les templates administratifs existants (ISLP, notes, formulaires, ...).
- Coordonner l'agenda d'une personne ou d'un service.
- Assister le(s) responsable(s) dans la gestion et le traitement administratif de dossiers spécifiques.
- Constituer des dossiers de documentation.
- Envoyer des fax et des lettres pour une personne ou un service.
- ...

- B. 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

- Assurer la diffusion des informations entre les services de la direction et les partenaires et/ou clients.
- Demander des informations et/ou consulter des documents pour aider les partenaires.
- Réceptionner et transmettre des messages.
- Être l'interlocuteur privilégié d'un ou plusieurs clients/partenaires et assurer les contacts nécessaires dans ce cadre.
- Ecouter, informer, orienter et assister les visiteurs.
- Faire des recherches dans des banques de données ou des archives pour des partenaires internes ou externes.
- Répondre aux questions routinières relatives à son domaine.
- Répondre aux demandes d'information de clients internes ou externes par téléphone ou par mail.
- Rechercher de la documentation sur intranet et internet.
- Fournir les documents/brochures/renseignements nécessaires aux personnes.
- ...



- C. 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.

Exemples de tâches

- Identifier le problème dans la situation présentée par le demandeur.
- Offrir un support pour les membres du personnel de la direction.
- Appliquer les procédures de résolution de problèmes connues.
- Fournir les renseignements correspondants à une situation courante.
- ...

- D. En tant que **Gestionnaire de données**, classer des informations pertinentes pour l'organisation et/ou encoder des données dans des banques de données afin de mettre à la disposition de l'organisation des informations structurées.

Exemples de tâches

- Recueillir les documents, dossiers ou informations à classer et les archiver selon les règles en vigueur
- Assurer la pertinence des informations placées dans les outils informatiques et/ou sur l'intranet voire internet
- Expliquer la base de données ou le classement aux utilisateurs internes et externes et les assister dans leurs recherches
- Assurer le back-up pour la gestion des bases de données
- Apporter son aide pour l'organisation des flux d'informations conformément aux directives en la matière
- Ordonner et ranger des dossiers, des documents ou d'autres informations pertinentes pour le service suivant les procédures ou règles.
- ...

- E. En tant que **Gestionnaire de dossier**, 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

- Compléter des documents suivant la réglementation ou les procédures en vigueur.
- Recueillir des informations ou des clarifications auprès de différentes sources.
- Détecter les éléments clés du dossier, les analyser et les structurer.
- Exécuter les étapes prévues du dossier suivant les procédures ou règles.
- Vérifier si l'information dans le dossier est complète et correcte.
- ...



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

REMARQUES

