



Famille de fonctions CI

Contrôleurs Inspecteurs
Auditeurs *

* Par souci de lisibilité, la forme masculine est utilisée pour désigner certains rôles. L'emploi des termes masculins, « collaborateur », « chef » ou encore « utilisateur », par exemple, est épïcène.

Raison d'être

Effectuer des contrôles, des missions d'inspection ou des audits relatifs à un domaine spécifique

afin de

veiller à ce que les dispositions légales et réglementaires soient respectées.

Finalités

En tant que **chercheur**

collecter les informations et/ou réaliser des études afin de disposer de tous les éléments nécessaires aux missions de contrôle et d'optimiser leur déroulement.

Exemples de tâches

- Rassembler la documentation, vérifier la procédure, les sources ;
- Prendre connaissance des méthodes de travail et procédés ;
- Initier et participer à l'analyse des risques et des dangers ;
- Effectuer des recherches dans les bases de données et consulter les dossiers ;
- Demander les informations nécessaires à l'entité auditée ;
- Délimiter le terrain de travail de l'audit et déterminer le planning et les procédures.

En tant que **contrôleur**

effectuer des contrôles sur le terrain afin de garantir une meilleure observation des dispositions légales et réglementaires.

Exemples de tâches

- Examiner les faits sur place et faire des constatations ;
- Utiliser des techniques e-audit dans le cadre du contrôle fiscal ;
- Effectuer des visites de contrôle dans les entreprises et sur les chantiers (temporaires) ;
- Rechercher ou constater des irrégularités ou anomalies ;
- Examiner et interroger les patients au niveau médical ;
- Mener des interrogatoires, contrôler des documents (carte d'identité, certificats...), demander l'assistance de la police... ;
- Vérifier, par échantillonnage, dans quelle mesure la réglementation est appliquée ;
- Exécuter des missions d'audit de l'organisation ou du contrôle interne.

En tant qu'**évaluateur**

analyser et évaluer les données du contrôle, les confronter à la réglementation et arriver à une conclusion afin de déterminer les actions adéquates et/ou donner un avis pour la prise de décision ultérieure.

Exemples de tâches

- Croiser les données provenant de sources directes ou indirectes ;
- Vérifier la cohérence et la conformité des informations reçues et des faits constatés avec la réglementation en vigueur ;
- Rédiger des conclusions suite à l'analyse d'un dossier / d'une affaire ;
- Procéder à la perception immédiate soit à la rédaction d'un procès-verbal, soit à l'audition complémentaire ;
- Evaluer et contrôler le degré d'incapacité de travail ou les congés-maladie pour cause d'accident du travail ;
- Transmettre les dossiers qui peuvent faire l'objet de contestations au service juridique ;
- Effectuer des saisies, apposer des scellées sur des produits suspects ;
- Rédiger un rapport de mission d'audit avec des recommandations et des améliorations relatives au fonctionnement de l'organisation.

En tant que **personne de contact**

informer et/ou conseiller les parties concernées et répondre aux questions ou aux plaintes de clients afin de leur fournir tous les éléments nécessaires pour se conformer aux dispositions légales et réglementaires.

Exemples de tâches

- Donner des renseignements et répondre aux questions ou aux plaintes de citoyens concernant le contrôle ;
- Donner des informations complémentaires sur le but et la méthode du contrôle ou de l'audit ;
- Sensibiliser les clients aux réglementations et à leurs évolutions ;
- Fournir des conseils verbaux ou écrits suite à des questions ou constatations pendant les visites de contrôle ;
- Rapporter des problèmes constatés sur le terrain à l'administration centrale ;
- Recommander sur le terrain des actions correctives ;
- Proposer des solutions face à des risques concrets ou des problèmes organisationnels.

En tant que **gestionnaire de données et/ou de documentation**

assurer le suivi administratif des contrôles et classer l'information afin de mettre à la disposition de l'organisation des informations structurées.

Exemples de tâches

- Classer et mettre à disposition les contrôles et les résultats ;
- Revoir la qualité des rapports et des résultats des enquêtes ;
- Préparer les PV de réunions de planning et de chantiers ;
- Analyser et suivre les dossiers qui font l'objet d'une contestation ;
- Rédiger des rapports de motivation quant au cheminement suivi pour parvenir à certaines décisions ;
- Rédiger les PV's, rapports d'audit ou d'enquête ;
- Introduire les résultats des contrôles dans des banques de données.

En tant que **gestionnaire de connaissances**

développer ses connaissances et les utiliser dans les procédures de contrôle afin d'accroître sa crédibilité et son efficacité lors des contrôles et garantir que les activités soient conformes à la réglementation.

Exemples de tâches

- Suivre les dernières avancées législatives dans le domaine ;
- Participer à des groupes de travail, des sessions d'information, des formations... ;
- Rechercher, évaluer et résumer la littérature scientifique ou juridique ;
- Etablir des plans et des procédures d'inspection ;
- Mettre au point des systèmes de qualité et des manuels techniques pour les contrôles ou audits ;
- Proposer des adaptations de la réglementation ou les procédures de contrôle ou audit ;
- Participer activement au développement d'outils de gestion et de systèmes de gestion de la qualité.

Critères distinctifs

	C	B	A1	A2	A3
Connaissances	Pour l'exécution des missions de contrôle, des connaissances de base de différentes procédures et réglementations dans un (sous)domaine de connaissances sont requises.	Pour l'exécution des missions de contrôle, des connaissances spécialisées de la réglementation dans un domaine et des notions de domaines apparentés sont requises.	Pour l'exécution des missions de contrôle, une première expertise* et des connaissances de base de domaines apparentés sont requises.	Pour l'exécution des missions de contrôle, une expertise* confirmée et des connaissances de base de domaines apparentés sont requises.	Pour l'exécution des missions de contrôle, une large expertise* est requise, combinée avec des connaissances des domaines qui interagissent dans la pratique.
Information	Analyser de manière critique des informations présentant une complexité limitée, provenant de différentes sources et pouvant être incomplètes.	Analyser et évaluer la consistance et la cohérence des informations présentant une complexité modérée et pouvant être contradictoires.	Analyser des informations spécialisées et établir des liens entre les différents contenus et les intégrer dans un ensemble cohérent.	Analyser des informations spécialisées et établir des liens nouveaux qui ne découlent pas de processus existants et les intégrer dans un ensemble cohérent.	Analyser des informations complexes et concevoir des liens nouveaux qui ne découlent pas de processus existants et les intégrer dans un ensemble cohérent.
Contrôles	Exécuter des contrôles et soumettre une décision suivant des procédures claires. Transmettre les cas qui demandent une interprétation des procédures.	Exécuter des contrôles et décider des actions à prendre (PV, avertissement, régularisation...) sur base d'une évaluation de différents choix déterminés. Transmettre les cas qui sortent des procédures.	Réaliser des missions de contrôles (de la préparation jusqu'au suivi des décisions/recommandations) et prendre une décision argumentée sur base de la réglementation.	Organiser et planifier des missions de contrôles (de la préparation jusqu'au suivi des décisions/recommandations) et prendre une décision argumentée sur base du cadre normatif.	Diriger des projets de contrôles (un ensemble de missions de contrôles) et prendre une décision argumentée sur base du cadre normatif.
Méthode	Suivre la méthode fixée et en adapter l'application à la situation concrète en choisissant parmi des alternatives existantes.	Choisir dans le cadre fixé la méthode la plus appropriée et adapter celle-ci à la situation concrète.	Déterminer la méthode en fonction du résultat à atteindre.	Déterminer la méthode en fonction du résultat à atteindre.	Élaborer l'approche et la méthode en fonction du résultat à atteindre.
Amélioration	Proposer des améliorations concrètes aux procédures et méthodes utilisées.	Proposer des améliorations concrètes aux procédures et méthodes utilisées.	Améliorer de façon continue les techniques, procédures et outils de contrôle.	Améliorer et développer de façon continue les techniques, procédures et outils de contrôle.	Améliorer et développer de façon continue les techniques, procédures et outils de contrôle.
Contacts	Répondre aux questions ou des plaintes en fournissant des informations correctes et des conseils simples Transmettre des questions ou des plaintes si la réponse ne peut pas être déduite des alternatives disponibles.	Répondre à un large éventail de questions ou de plaintes, les situer dans leur contexte, donner des conseils objectifs et adaptés et expliquer les décisions et la réglementation. Transmettre des questions ou des plaintes qui demandent d'interpréter la réglementation.	Être l'interlocuteur pour les contrôles et informer et conseiller les clients sur l'application et l'interprétation de la réglementation.	Être l'interlocuteur pour les contrôles et informer et conseiller les clients sur l'application et l'interprétation de la réglementation.	Être l'interlocuteur pour les contrôles, sensibiliser les clients et les convaincre d'adhérer aux décisions/recommandations.
Conseil			Proposer des améliorations à la réglementation sur base de la pratique des contrôles.	Participer à l'optimisation de la réglementation sur base de son expertise.	Participer à l'élaboration de la réglementation sur base de son expertise.
Définition	expertise : connaissances approfondies des principes, méthodes et fondements d'un domaine; ex. production de médicaments, inspection sociale, audit, bien-être au travail, contrôle médical, fiscalité, trafic international...				

Profils de compétences comportementale

RÉFLÉCHIR ET CRÉER

ÉCHANGER ET COLLABORER

AGIR ET ATTEINDRE LES RÉSULTATS

SE CONNAÎTRE ET PROGRESSER

✦ Penser de manière critique		✦ Communiquer		Être orienté solutions		✦ Se connaître	
niveau 1 Traiter des informations simples et les synthétiser	C	niveau 1 Échanger des informations et dialoguer	C	niveau 1 Trouver des solutions et proposer des améliorations	C B	niveau 1 Chercher à se comprendre et reconnaître ses émotions	C
niveau 2 Évaluer des informations complexes et arriver à une conclusion	B A1 A2	niveau 2 Partager des opinions et adapter sa communication	B	niveau 2 Implémenter des solutions dans un processus d'amélioration continue	A1 A2	niveau 2 Développer l'autoréflexion et maîtriser ses émotions	B A1 A2 A3
niveau 3 Placer l'information dans un contexte plus large et formuler des recommandations stratégiques	A3	niveau 3 Convaincre et négocier	A1 A2 A3	niveau 3 Développer des solutions pour des problèmes complexes et implémenter de nouveaux standards	A3		
		niveau 4 Représenter l'organisation et encourager la communication					
Penser de manière créative		Collaborer		✦ Être orienté résultats		✦ Se développer	
niveau 1 Faire preuve de curiosité et proposer des nouvelles façons de faire	C B A1	niveau 1 Collaborer activement	C B	niveau 1 Entreprendre et planifier des actions	C	niveau 1 Se former et mettre en pratique son apprentissage	C
niveau 2 Suivre les tendances et expérimenter des nouvelles méthodes de travail	A2 A3	niveau 2 Encourager la collaboration	A1 A2	niveau 2 Prendre des décisions et définir les priorités	B A1	niveau 2 Chercher à se développer et actualiser ses compétences	B A1 A2
niveau 3 Promouvoir une culture organisationnelle créative et favoriser les innovations stratégiques		niveau 3 Développer la collaboration transversale	A3	niveau 3 Déterminer et coordonner les activités	A2 A3	niveau 3 Organiser son propre développement et élargir son champ de compétences	A3
		niveau 4 Créer un environnement collaboratif		niveau 4 Saisir les opportunités et piloter les activités			
Développer une vision		Guider		Être orienté clients		Faire preuve d'agilité	
niveau 1 Comprendre et contribuer à la vision et aux valeurs de l'organisation	B A1 A2	niveau 1 Mobiliser votre équipe et favoriser le changement	A1* A2*	niveau 1 Soutenir les clients	C	niveau 1 S'adapter au changement	C B
niveau 2 Soutenir et partager la vision et les valeurs de l'organisation	A3	niveau 2 Aider votre équipe à se développer et stimuler le changement	A3*	niveau 2 Accompagner les clients	B A1 A2	niveau 2 Participer au changement	A1 A2
niveau 3 Définir et incarner la vision et les valeurs de l'organisation		niveau 3 Fédérer vos équipes et accompagner le changement		niveau 3 Développer une relation durable avec les clients	A3	niveau 3 Stimuler et mettre en oeuvre le changement	A3
		niveau 4 Engager vos équipes et conduire le changement dans l'organisation		niveau 4 Placer les clients au centre de votre département ou votre organisation			

✦ : Compétences distinctives

* : Uniquement si rôle de dirigeant limité