



Famille de fonctions DO

Gestionnaires de dossiers *

* 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

Traiter des dossiers (ou une ou plusieurs étapes consécutives d'un dossier) suivant la réglementation ou les procédures en vigueur

afin de

finaliser le dossier en vue de l'étape suivante.

Finalités

En tant que **gestionnaire de l'information**

collecter, ordonner et/ou analyser des données et des documents afin de disposer de tous les éléments en vue de la suite du traitement du dossier.

Exemples de tâches

- Recevoir le dossier ou des informations en rapport avec celui-ci ;
- Recueillir des informations ou des clarifications auprès de différentes sources ;
- Rechercher des informations dans différents fichiers ;
- Réclamer des documents justificatifs auprès de diverses instances officielles ;
- Ordonner les différents documents faisant partie du dossier ;
- Analyser les documents et les données préalables au traitement des dossiers ;
- Rassembler les contributions de tous les intéressés dans un dossier.

En tant que **gestionnaire de dossier**

analyser et/ou contrôler le dossier et y appliquer la réglementation ou les procédures en vigueur afin de pouvoir tirer une conclusion dans le dossier.

Exemples de tâches

- Exécuter les étapes prévues du dossier suivant les procédures ou règles ;
- Détecter les éléments clés et/ou problématiques du dossier, les analyser et les structurer ;
- Surveiller et contrôler les données techniques et/ou financières des dossiers ;
- Contrôler les dossiers traités et/ou veiller au suivi de la procédure administrative et l'application correcte de la réglementation ;
- Discuter de dossiers avec la hiérarchie, des juristes ou d'autres spécialistes et désigner un avocat en cas de procédure judiciaire ;
- Compiler les données financières, les analyser et éventuellement exécuter des calculs ;
- Préparer et éventuellement présenter les dossiers.

En tant que **responsable de la clôture des dossiers**

clôturer un dossier (ou une ou plusieurs étapes consécutives d'un dossier) sur base de l'analyse et/ou du contrôle de celui-ci afin de le finaliser pour l'étape suivante.

Exemples de tâches

- Décider de la suite du traitement du dossier ;
- Formuler une conclusion concernant le caractère complet du dossier ;
- Formuler une conclusion dans le dossier et la soumettre à l'organe décisionnel compétent ;
- Proposer des alternatives pour la suite du traitement du dossier ;
- Informer les personnes concernées sur la décision prise dans leur dossier ;
- Transmettre le dossier traité à l'instance concernée ;
- Donner des ordres de paiement sur base d'un dossier achevé.

En tant que **personne de contact**

informer et/ou conseiller les parties concernées et répondre aux questions ou aux plaintes des clients afin de leur fournir des informations complètes sur le dossier.

Exemples de tâches

- Recevoir les questions ou les plaintes, en examiner la nature et recueillir des informations additionnelles ;
- Analyser la situation et/ou les motifs de la question ou de la plainte ;
- Tenir les parties concernées au courant de l'état de la situation ;
- Répondre aux questions de clients et d'autres administrations ;
- Donner des conseils sur le plan technique en rapport avec le dossier ;
- Traiter les plaintes et litiges suivant les procédures ou règles, ou les transmettre à des personnes et des services spécialisés ;
- Participer à des réunions de rapportage.

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

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

Exemples de tâches

- Ranger les dossiers et/ou les documents suivant les principes de la classification ;
- Ordonner des données et les classer dans les catégories de la banque de données ;
- Veiller au classement et à la mise à disposition des dossiers ;
- Tenir la banque de données à jour en introduisant des données nouvelles ou modifiées aux moments convenus ;
- Tenir à jour les fichiers comptables, documents justificatifs ou inventaire ;
- Analyser et/ou contrôler les données introduites ou à introduire ;
- Créer des rapports et des listes sur base des banques de données.

En tant que **gestionnaire de connaissances**

développer ses connaissances et se tenir informé des évolutions dans le domaine afin de les intégrer dans le traitement des dossiers et/ou dans la formulation de conseils.

Exemples de tâches

- Participer à des groupes de travail, des sessions d'information, des formations, réunion de réseau... ;
- Suivre les dernières avancées législatives dans le domaine ;
- Transmettre les connaissances acquises aux collaborateurs et aux personnes concernées ;
- Consulter des brochures, documents internes... ;
- S'informer de l'évolution de la législation et des procédures ;
- Discuter avec les collègues sur le traitement des dossiers.

Critères distinctifs

	D	C	B	A1	A2
Connaissances	Pour le traitement des dossiers, des connaissances de base des procédures sont requises.	Pour le traitement des dossiers, des connaissances de différentes procédures dans un (sous-) domaine de connaissances (technique, juridique...) sont requises.	Pour le traitement des dossiers, une spécialisation* et des notions de domaines apparentés sont requises.	Pour le traitement des dossiers, une première expertise* et des connaissances de base de domaines apparentés sont requises.	Pour le traitement des dossiers, une expertise* confirmée et des connaissances de base de domaines apparentés sont requises.
Information	Traiter des informations simples et structurées et vérifier si elles sont complètes.	Traiter des informations présentant une complexité limitée, vérifier si l'information est complète et correcte et rechercher des informations complémentaires si nécessaire.	Traiter des informations présentant une complexité modérée et pouvant être contradictoires, analyser et évaluer la consistance et la cohérence des informations et rechercher des informations complémentaires, provenant de différentes sources.	Analyser des informations complexes et établir des liens entre les différents contenus et les intégrer dans un ensemble cohérent.	Analyser des informations complexes et établir des liens nouveaux qui ne découlent pas de processus existants et les intégrer dans un ensemble cohérent.
Gestion de dossiers	Traiter le dossier en structurant et/ou en contrôlant de l'information suivant des instructions simples et univoques. Transmettre les dossiers non standardisés.	Traiter le dossier et soumettre une décision suivant des procédures, des règles ou de la réglementation claires. Transmettre les dossiers qui nécessitent une interprétation des procédures.	Traiter le dossier en tenant compte de diverses procédures, règles ou réglementation et soumettre une décision dans le dossier sur base d'une évaluation de différents choix déterminés. Transmettre les dossiers qui sortent des procédures.	Traiter le dossier (de la réception jusqu'à la communication de la décision) en appliquant la réglementation pertinente et proposer une décision argumentée.	Traiter le dossier (de la réception jusqu'à la communication de la décision) en appliquant la réglementation pertinente et prendre une décision argumentée.
Amélioration	Signaler des problèmes récurrents dans le traitement des dossiers.	Proposer des améliorations concrètes aux procédures et méthodes utilisées.	Proposer des améliorations concrètes aux procédures et méthodes utilisées.	Améliorer de façon continue les procédures, méthodes et outils de gestion de dossiers.	Améliorer et développer de façon continue les procédures, méthodes et outils de gestion de dossiers.
Contacts	Choisir une réponse à des questions ou des plaintes simples parmi les réponses standardisées disponibles. Transmettre des questions ou des plaintes non standardisées.	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 choix en matière de traitement du dossier. Transmettre des questions ou des plaintes qui demandent la conception de nouvelles alternatives.	Être l'interlocuteur pour les dossiers et fournir des conseils pour des questions ou des plaintes qui demandent la conception de nouvelles alternatives.	Être l'interlocuteur pour les dossiers et fournir des conseils pour des questions ou des plaintes qui demandent la conception de nouvelles alternatives.
Conseil				Proposer des améliorations à la réglementation sur base de la pratique des dossiers.	Participer à l'optimisation de la réglementation sur base de son expertise.
Définition	<p>spécialisation : connaissances clairement délimitées d'un domaine et orientées vers l'application pratique ; ex. administration du personnel, recouvrement, allocations de chômage, comptabilité, amendes administratives, accréditation, enregistrement d'actes...</p> <p>expertise : connaissances approfondies des principes, méthodes et fondements d'un domaine ; ex. statut et conditions de travail, dialogue social, fiscalité, asile et immigration, énergie, budget, sécurité et prévention...</p>				

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	D C	niveau 1 Échanger des informations et dialoguer	D C	niveau 1 Trouver des solutions et proposer des améliorations	D C B	niveau 1 Chercher à se comprendre et reconnaître ses émotions	D C B A1 A2
niveau 2 Évaluer des informations complexes et arriver à une conclusion	B A1 A2	niveau 2 Partager des opinions et adapter sa communication	B A1 A2	niveau 2 Implémenter des solutions dans un processus d'amélioration continue	A1 A2	niveau 2 Développer l'autoréflexion et maîtriser ses émotions	
niveau 3 Placer l'information dans un contexte plus large et formuler des recommandations stratégiques		niveau 3 Convaincre et négocier		niveau 3 Développer des solutions pour des problèmes complexes et implémenter de nouveaux standards			
		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	D C B A1	niveau 1 Collaborer activement	D C B	niveau 1 Entreprendre et planifier des actions	D C B	niveau 1 Se former et mettre en pratique son apprentissage	D C B
niveau 2 Suivre les tendances et expérimenter des nouvelles méthodes de travail	A2	niveau 2 Encourager la collaboration	A1 A2	niveau 2 Prendre des décisions et définir les priorités	A1 A2	niveau 2 Chercher à se développer et actualiser ses compétences	A1 A2
niveau 3 Promouvoir une culture organisationnelle créative et favoriser les innovations stratégiques		niveau 3 Développer la collaboration transversale		niveau 3 Déterminer et coordonner les activités		niveau 3 Organiser son propre développement et élargir son champ de compétences	
		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	D C	niveau 1 S'adapter au changement	D C B
niveau 2 Soutenir et partager la vision et les valeurs de l'organisation		niveau 2 Aider votre équipe à se développer et stimuler le changement		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		niveau 3 Stimuler et mettre en oeuvre le changement	
		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