



Famille de fonctions ES

Experts support à l'organisation *

* 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

Développer* et adapter des instruments et méthodes dans un domaine et soutenir les clients internes dans l'implémentation

afin de

optimiser le fonctionnement de l'organisation et contribuer à la réalisation des objectifs stratégiques.

** développer = apporter des idées créatives et innovantes et les transformer en instruments et méthodes, mais aussi élaborer et façonner des instruments et méthodes existants afin de les adapter à la pratique de l'organisation*

Finalités

En tant qu'**analyste**

collecter, analyser et intégrer les informations relatives au domaine afin d'obtenir une image claire des besoins du client et de proposer des solutions adaptées.

Exemples de tâches

- Analyser des méthodes, structures, procédures, systèmes existants et leur application au sein de l'organisation ;
- Analyser des incidents, problèmes ou des questions spécifiques ;
- Organiser des réunions avec les services pour connaître leurs attentes vis-à-vis d'une application ou d'un instrument ;
- Faire différentes analyses des instruments et méthodes utilisés ;
- Centraliser les besoins et les données des différents services de l'organisation.

En tant que **développeur**

développer des instruments, des modèles et des méthodes et apporter des améliorations afin de fournir des solutions adaptées aux besoins et aux exigences de l'organisation.

Exemples de tâches

- Développer des solutions à l'organisation en tenant compte de la faisabilité technique et de la rentabilité économique ;
- Implémenter de nouveaux processus et instruments de travail ;
- Apporter des améliorations dans les procédures existantes (ex : des systèmes de suivi, des descriptions de processus...) et développer des nouvelles procédures ;
- Développer des instruments de travail (ex : établir des fiches d'information, FAQ, tests, des tableaux de suivi...);
- Participer au développement des outils et modèles ;
- S'assurer de la faisabilité des solutions proposées.

En tant que **chef de projet**

planifier et coordonner des projets d'implémentation afin d'en réaliser les objectifs dans le respect des délais, des moyens et des critères de qualité.

Exemples de tâches

- Rédiger une fiche de projet et développer un plan de projet ;
- Planifier et exécuter des actions spécifiques dans un projet ;
- Participer à des réunions de travail et de projet ;
- Communiquer avec les collaborateurs de projet au sujet de la progression ;
- Rédiger des cahiers de charges et gérer les budgets du projet ;
- Diriger et coacher les collaborateurs internes du projet.

En tant que **facilitateur**

conseiller et accompagner les clients internes dans le domaine afin de les soutenir dans l'implémentation et l'utilisation des instruments et des méthodes selon les normes de l'organisation.

Exemples de tâches

- Mettre en place des réseaux et des interventions avec différents acteurs de l'organisation ;
- Répondre aux questions ou des plaintes de clients internes (management, dirigeants, collaborateurs, services spécifiques...);
- Diffuser des informations auprès des clients internes ;
- Conseiller en cas de problèmes opérationnels ;
- Organiser des séances de formation (pour les utilisateurs) ;
- Collaborer à différents projets relatifs à son domaine d'expertise.

En tant que **conseiller interne**

conseiller le management afin de le soutenir dans la traduction et l'implémentation de la stratégie de l'organisation.

Exemples de tâches

- Fournir un soutien lors de l'élaboration de la politique dans un domaine ;
- Répondre de façon détaillée aux demandes de différents services ou de la hiérarchie ;
- Formuler des conclusions sur base d'études effectuées ;
- Rapporter les résultats des actions sur le terrain et suggérer des solutions ;
- Traduire la stratégie générale pour les chefs de service ;
- Etre le point de contact privilégié dans son domaine.

En tant que **gestionnaire de connaissances**

développer ses connaissances et se tenir informé de l'évolution dans le domaine et les domaines apparentés afin de proposer des solutions innovantes.

Exemples de tâches

- Participer à des groupes de travail et des réunions de réseau ;
- Inventorier et analyser les bonnes pratiques (best practices) et les benchmarks et les lier à la pratique interne dans l'organisation ;
- Consulter la littérature spécialisée ;
- Participer à des séminaires, des journées d'étude et des formations ;
- Suivre les évolutions du marché et de la technologie ;
- Suivre les dernières avancées législatives dans le domaine ;
- Diffuser les connaissances acquises au sein de l'organisation.

Critères distinctifs

	A1	A2	A3	A4
Connaissances	Une première expertise* dans le domaine et des connaissances de base de domaines apparentés sont requises.	Une expertise* confirmée dans le domaine et son implémentation dans l'organisation et des connaissances de base de domaines apparentés sont requises.	Une large expertise* dans le domaine et son implémentation dans l'organisation est requise, combinée avec des connaissances des domaines qui interagissent avec le propre domaine dans la pratique.	Une maîtrise complète du domaine et de l'organisation est requise, combinée avec une expertise générale des domaines qui interagissent avec le propre domaine dans la pratique. La fonction est considérée comme l'interlocuteur principal pour le domaine au sein de l'organisation.
Conseil	Préparer des recommandations sur des questions liées au domaine et à son implémentation.	Développer un point de vue et des recommandations sur des questions liées au domaine et à son implémentation.	Développer des recommandations stratégiques dans le domaine et son implémentation. Participer à l'élaboration des lignes politiques pour l'organisation.	Développer des recommandations stratégiques dans le domaine, élaborer et proposer des lignes politiques pour l'organisation.
Innovation	Améliorer de façon continue les instruments, modèles et méthodes.	Améliorer et développer de façon continue les instruments, modèles et méthodes.	Améliorer et développer de façon continue les instruments, modèles et méthodes.	Développer des instruments, modèles et méthodes complexes et innovants.
Portée et impact	Avoir un impact au niveau du domaine et de son implémentation et tenir compte de différents points de vue dans l'organisation.	Avoir un impact au niveau du domaine et de son implémentation et tenir compte de différents points de vue dans l'organisation.	Avoir un impact au niveau du domaine et de son implémentation, avec effet sur d'autres domaines. Gérer des intérêts contradictoires dans l'organisation.	Avoir un impact au niveau du domaine, de son implémentation et d'autres domaines apparentés. Gérer des intérêts contradictoires dans l'organisation.
Gestion de projet	Participer aux projets dans le domaine.	Planifier et coordonner un (sous-)projet de durée limitée dans le domaine.	Planifier et coordonner un ou plusieurs projets dans le domaine.	Planifier et coordonner un ou plusieurs projets multidisciplinaires.
Contacts	Être l'interlocuteur pour le domaine dans l'organisation, donner des conseils ciblés et accompagner les clients internes sur base de son expertise.	Être l'interlocuteur pour le domaine dans l'organisation, donner des conseils ciblés et accompagner les clients internes sur base de son expertise.	Entretenir un réseau interne et externe. Défendre les lignes politiques de l'organisation lors de leur implémentation.	Construire un réseau interne et externe. Défendre les lignes politiques de l'organisation lors de leur implémentation.

* Définition expertise : connaissances approfondies des principes, méthodes et fondements d'un domaine; ex. communication, gestion des contrats, analyse des risques, personnel et organisation, budget, soutien TIC, sécurité, réglementation, gestion du patrimoine immobilier, marchés publics, qualité...

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		niveau 1 Échanger des informations et dialoguer		niveau 1 Trouver des solutions et proposer des améliorations		niveau 1 Chercher à se comprendre et reconnaître ses émotions	A1 A2
niveau 2 Évaluer des informations complexes et arriver à une conclusion	A1 A2 A3 A4	niveau 2 Partager des opinions et adapter sa communication	A1 A2	niveau 2 Implémenter des solutions dans un processus d'amélioration continue	A1 A2 A3	niveau 2 Développer l'autoréflexion et maîtriser ses émotions	A3 A4
niveau 3 Placer l'information dans un contexte plus large et formuler des recommandations stratégiques		niveau 3 Convaincre et négocier	A3	niveau 3 Développer des solutions pour des problèmes complexes et implémenter de nouveaux standards	A4		
		niveau 4 Représenter l'organisation et encourager la communication	A4				
Penser de manière créative		Collaborer		Être orienté résultats		Se développer	
niveau 1 Faire preuve de curiosité et proposer des nouvelles façons de faire	A1	niveau 1 Collaborer activement		niveau 1 Entreprendre et planifier des actions		niveau 1 Se former et mettre en pratique son apprentissage	
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	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	A4	niveau 3 Développer la collaboration transversale	A3 A4	niveau 3 Déterminer et coordonner les activités	A3	niveau 3 Organiser son propre développement et élargir son champ de compétences	A3 A4
		niveau 4 Créer un environnement collaboratif		niveau 4 Saisir les opportunités et piloter les activités	A4		
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	A1 A2	niveau 1 Mobiliser votre équipe et favoriser le changement	A1* A2*	niveau 1 Soutenir les clients		niveau 1 S'adapter au changement	
niveau 2 Soutenir et partager la vision et les valeurs de l'organisation	A3 A4	niveau 2 Aider votre équipe à se développer et stimuler le changement	A3* A4*	niveau 2 Accompagner les clients	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 A4	niveau 3 Stimuler et mettre en oeuvre le changement	A3 A4
		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