FOD Beleid & Ondersteuning
SPF Stratégie & Appui

Famille de fonctions LO

Dirigeants opérationnels *

* 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 épicène.

Raison d'être

Coordonner et/ou diriger des collaborateurs et superviser leurs activités

afin de

réaliser les objectifs déterminés pour l'équipe.

Finalités

En tant que **coordinateur**

planifier et coordonner les activités quotidiennes des collaborateurs afin d'assurer l'exécution des tâches administratives et/ou opérationnelles ou des interventions, telles que fixées dans les objectifs.

Exemples de tâches

- Déterminer les priorités opérationnelles en fonction des directives ou des objectifs fixés ;
- Traduire les directives et objectifs à l'intention des collaborateurs ;
- Établir un planning et adapter celui-ci en fonction des situations imprévues ;
- Donner des instructions ou des missions concrètes aux collaborateurs ;
- Répartir les tâches parmi les membres de l'équipe ;
- Surveiller du point de vue de la qualité et des délais l'exécution des tâches et apporter des corrections si nécessaire ;
- Prévoir des ressources pour le fonctionnement opérationnel et surveiller leur utilisation.

En tant que **coach**

motiver et accompagner les collaborateurs dans leurs activités quotidiennes afin d'utiliser de manière optimale leurs compétences et de les développer.

Exemples de tâches

- Conduire des entretiens de fonction, de planification, de fonctionnement et d'évaluation dans le cadre des cycles d'évaluation ;
- Donner un feedback constructif et indiquer les points d'amélioration des collaborateurs ;
- Détecter les besoins en développement des collaborateurs et proposer des actions adaptées ou des plans de formations ;
- Accompagner les collaborateurs dès leur intégration dans l'équipe et lors de l'apprentissage de nouvelles tâches ;
- Intervenir en cas de problèmes ou conflits dans l'équipe ;
- Valoriser les points forts des collaborateurs.

En tant que **personne de contact interne**

communiquer et se concerter avec la hiérarchie et les collègues sur les activités afin d'harmoniser les prestations de service de son équipe avec les activités d'autres équipes et les directives.

Exemples de tâches

- Participer à des réunions de concertation interne ;
- Faire correspondre le planning de son service à celui des autres services ;
- Faire rapport à la hiérarchie sur les activités quotidiennes ;
- Échanger des informations avec les autres services ;
- Répondre aux questions internes ;
- Conseiller les différents acteurs concernés de l'organisation.

En tant que **personne de contact externe**

répondre aux questions et donner des renseignements au citoyen et/ou aux services externes afin d'informer toutes les personnes concernées et de faire correspondre les activités ou attentes mutuelles.

Exemples de tâches

- Gérer la correspondance (lettres, mails, notes) ;
- Donner des renseignements (par écrit ou oralement) ;
- Transmettre des informations à des tiers ;
- Entretenir un réseau de contact ;
- Se concerter à propos d'interventions ou d'activités dans lesquelles des services externes sont impliquées ;
- Répondre aux questions ou les transmettre à des personnes et des services spécialisés.

En tant que **collaborateur** (facultatif)

participer aux activités de l'équipe afin de les réaliser dans le respect des délais et des normes de qualité.

Exemples de tâches

- Participer aux interventions ou à l'exécution de tâches opérationnelles ;
- Intervenir en cas de problèmes lorsque les collaborateurs ne peuvent pas les résoudre ;
- Résoudre des problèmes opérationnels ou venir en aide dans le cas de dossiers compliqués ;
- Surveiller la sécurité de tous les collaborateurs pendant des interventions ou pendant l'exécution des tâches ;
- Vérifier les situations sur place.

En tant que **gestionnaire de connaissances** (facultatif)

développer ses connaissances et intégrer les évolutions récentes et la nouvelle réglementation dans les procédures et méthodes de gestion d'équipes afin d'améliorer de façon continue le fonctionnement de l'équipe.

Exemples de tâches

- Participer à des groupes de travail, des sessions d'information, des formations, réunions de réseau… ;
- Suivre les dernières avancées législatives dans le domaine ;
- Consulter la littérature spécialisée ;
- Transmettre les connaissances acquises aux collaborateurs et aux personnes concernées ;
- Participer à des projets dans son domaine.

Critères distinctifs

	C	B	A1	A2
Supervision	Donner des instructions simples et univoques aux collaborateurs sur les tâches à effectuer et le délai à respecter et assurer un suivi immédiat.	Confier les tâches et les activités aux collaborateurs et les suivre dans l'exécution de celles-ci.	Déléguer des responsabilités aux collaborateurs et faire le suivi des leurs résultats.	Déléguer des responsabilités aux collaborateurs et faire le suivi des leurs résultats.
Coordination	Coordonner les activités quotidiennes de l'équipe et veiller à la qualité de l'exécution des tâches.	Coordonner et organiser les activités de l'équipe à court terme (1 à quelques semaines) et veiller à la qualité des résultats.	Coordonner et organiser les activités de l'équipe à court terme (1 à quelques mois) et veiller à la réalisation des objectifs déterminés.	Organiser les activités d'une ou plusieurs équipes à moyen terme (1 an) et décider des priorités opérationnelles en fonction des objectifs déterminés.
Collaborateurs	Diriger un nombre limité de collaborateurs qui exécutent des activités de routine.	Diriger des collaborateurs qui réalisent des activités simples dans un domaine.	Diriger des collaborateurs qui sont spécialisés* dans un domaine.	Diriger des collaborateurs qui ont une première expertise* dans un domaine et/ou des collaborateurs chargés de la coordination d'une petite équipe.
Amélioration	Proposer des améliorations concrètes aux procédures et méthodes.	Proposer des améliorations concrètes au fonctionnement interne de l'équipe et aux procédures et méthodes.	Améliorer de façon continue le fonctionnement interne de l'équipe ainsi que les procédures et méthodes.	Améliorer et développer de façon continue le fonctionnement interne de l'équipe ainsi que les procédures et méthodes.
Solutions	Résoudre des problèmes concrets liés aux tâches de l'équipe.	Prendre des initiatives et implémenter des solutions dans des situations où les collaborateurs ne peuvent pas agir de manière autonome, en envisageant plusieurs alternatives.	Concevoir des solutions alternatives liées aux activités de l'équipe et décider des actions à entreprendre pour les mettre en oeuvre.	Concevoir des solutions alternatives liées aux activités de l'équipe et décider des actions à entreprendre pour les mettre en oeuvre.
Contacts	Transmettre et recevoir des informations aux/des clients.	Répondre aux questions concrètes des clients en leur fournissant des informations correctes et des conseils simples.	Situer les questions des clients dans leur contexte et donner des conseils objectifs et adaptés et les expliquer.	Être l'interlocuteur pour les activités de l'équipe et donner des conseils ciblés aux clients sur base de son expertise.

* Définition

spécialisation : connaissances clairement délimitées d'un domaine et orientées vers l'application pratique ; ex. dessin technique, traduction, programmation , gestion de réseaux, gestion de base de données, copywriting, gestion web...

expertise : connaissances approfondies des principes, méthodes et fondements d'un domaine; ex. architecture de systèmes ou réseaux, architecture de base de données, cryptologie, développement d'applications, traduction...