

## APPEL À CANDIDATS POUR LE RECRUTEMENT DE PERSONNEL ADMINISTRATIF - OPÉRATEURS DISPATCHING (H/F/X)

Recrutement d'un membre du personnel et création d'une réserve

La fonction d'opérateur dispatching au sein de la Zone de Secours de Wallonie Picarde décrite ci-après intègre la description de fonction du *Dispatcher* fixée à l'annexe 24 de l'arrêté ministériel du 8 octobre 2016 fixant les descriptions de fonction du personnel opérationnel des zones de secours.

### 1. Objectif de la fonction

L'opérateur dispatching traite les appels et les communications afin d'initier et de supporter les tâches opérationnelles.

### 2. Description de la fonction

L'opérateur dispatching prend les notifications/appels, les évalue conformément aux accords en vigueur au niveau zonal en matière de classification et priorité, et enregistre la notification/l'appel, uniquement si ce processus n'est pas automatisé. Si le processus n'est pas encore automatisé, l'opérateur dispatching alerte les équipes et coordonne la phase de départ.

Il assure une information adéquate envers les équipes et les véhicules mobilisés et coordonne la communication radio. Il traite de manière adéquate les demandes d'aide du terrain, telles que les demandes de renfort et les demandes spécifiques.

Pendant la lutte contre l'incident, le dispatcher consigne les informations pertinentes.

A l'issue de l'incident, il enregistre les informations pertinentes. Il évalue sa propre manière d'agir et contribue, le cas échéant, à l'évaluation générale de la notification/l'appel.

En outre, l'opérateur dispatching est capable d'exécuter des tâches administratives et de dispenser des formations internes aux opérateurs dispatching occasionnels.

### 3. Description des tâches possibles

#### 3.1. Tâches générales (liste non-exhaustive)

- Exécuter les tâches qui lui sont confiées par le supérieur hiérarchique et/ou fonctionnel, dans le respect des normes (charte graphique, charte informatique, notes de service, ...);
- Assurer le traitement des communications (appels, e-mails, ...);
- Rédiger des documents, notamment des rapports d'intervention;
- Participer aux formations et/ou réunions et prendre des notes;
- Dispenser des formations et/ou transmettre les informations et instructions reçues aux collègues;
- Effectuer un feedback régulier de l'exécution de son travail vers son supérieur hiérarchique et/ou fonctionnel;

#### 3.2. Tâches liées au service (liste non-exhaustive)

##### 3.2.1. Réception et enregistrement d'une notification / d'un appel

- Prendre une notification/un appel et collecter les données-clés;

- Enregistrer la notification/l'appel ;
- Classer et établir les priorités relatives à la notification/l'appel conformément aux accords convenus/

### **3.2.2. Support de la mobilisation**

- Alerter les services et/ou personnes adéquates selon les accords établis ou renvoyer aux instances ad hoc, pour autant que ce processus ne soit pas automatisé ;
- Contrôler les équipes engagées en ce qui concerne la nature et le site de l'incident ;
- Veiller à une application correcte des procédures de liaison ;
- Identifier les dysfonctionnements dans le système du dispatching, en évaluer les conséquences pour le processus opérationnel et entreprendre l'action adéquate ;
- Fournir aux équipes de secours les informations nécessaires relatives à l'incident ;
- Ajuster les moyens de l'intervention si des informations complémentaires l'imposent ;
- Appliquer la procédure de montée en puissance d'augmentation des effectifs ;
- Maintenir le contact avec les équipes de secours pendant l'intervention, en tant que point d'information central.

### **3.2.3. Clôture de la notification / de l'appel**

- Consigner toutes les informations pertinentes lors de la clôture d'un incident ;
- Veiller à la disponibilité des équipes démobilisées ;
- Évaluer ses actions personnelles ;
- Signaler et rapporter les points d'amélioration au niveau des procédures et méthodes de travail.

## **4. Place dans l'organisation**

L'opérateur dispatching fait partie du Département Exécution.

Son supérieur hiérarchique direct est le Chef de salle dispatching ou, à défaut, le Chef du service Dispatching.

## **5. Autonomie**

L'opérateur dispatching doit pouvoir travailler en autonomie pour l'exécution de ses tâches conformément aux normes et procédures fixées, en accord avec son supérieur hiérarchique et/ou fonctionnel.

Il assure un suivi régulier vers son supérieur hiérarchique et/ou fonctionnel.

## **6. Conditions à remplir et compétences**

### **6.1. Conditions à remplir pour le 30/09/2023**

#### **6.1.1. Conditions générales**

- Être belge ou citoyen d'un autre État faisant partie de l'Espace Économique Européen ou de la Suisse ;
- Être âgé de 18 ans minimum ;
- Avoir une conduite conforme aux exigences de la fonction visée. Le candidat fournit un extrait de casier judiciaire délivré dans un délai de trois mois précédant la date limite de dépôt des candidatures ;
- Jouir des droits civils et politiques ;
- Avoir une connaissance de la langue française jugée suffisante au regard de la fonction à exercer.

#### **6.1.2. Diplôme(s) et savoir-faire**

- Disposer d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur ou assimilé ;
- Avoir le permis B et pouvoir conduire un véhicule avec boîte manuelle ;

- Savoir utiliser les outils informatiques ;
- S'exprimer à l'oral dans un français correct et de manière compréhensible.

### 6.1.3. Savoir-être

- Être porteur des valeurs de la Zone de Secours ;
- Avoir le souci du service au citoyen ;
- Avoir une bonne présentation ;
- Avoir le sens des responsabilités et de la discrétion ;
- Savoir gérer le stress ;
- Faire preuve d'autonomie dans la gestion des tâches ;
- Savoir accomplir les tâches confiées dans le respect des procédures et règlements et de la vision de la Zone de Secours ;
- Avoir la capacité de se remettre en question et de s'adapter pour évoluer dans son métier, dans l'exercice de sa fonction et dans l'environnement de travail ;
- Être dynamique, proactif et réactif ;
- Être rigoureux et précis ;
- Faire preuve de courtoisie, d'amabilité et d'aisance relationnelle ;
- Favoriser et favoriser l'esprit d'équipe, notamment en étant capable de mettre à disposition de ses collègues l'ensemble des compétences en vue de faciliter les missions ;
- Être force de proposition auprès de la hiérarchie dans le domaine de compétence, pour participer de manière active à la vision zonale.

### 6.2. Atouts pour la fonction

- Avoir une expérience comme membre du personnel opérationnel ;
- Avoir des connaissances en néerlandais ;
- Posséder des connaissances techniques des services de secours et logiciels liés ainsi que des connaissances du système radio et réseau ASTRID.

## 7. Contrat

- Régime de travail : temps plein (38h/semaine) en service continu, avec un horaire de jour (7h-19h) et de nuit (19h-7h) et prestations les week-ends et jours fériés.
- Lieu de travail : siège social de la Zone de Secours à Orcq.
- Contrat : CDD de 6 mois, qui peut être renouvelé d'une fois 6 mois, suivi d'un CDI sous réserve d'une évaluation positive et de l'accord de l'autorité zonale.
- Rémunération : selon l'échelle B0 (opérateur dispatching) déterminée par le statut pécuniaire des membres du personnel administratif de la zone de secours de Wallonie Picarde, majorée d'une prime sur les heures prestées.

## 8. Modalités de candidature

Pour postuler, veuillez envoyer votre dossier de candidature complet par courrier uniquement à l'attention du service des Ressources humaines à l'adresse suivante : Zone de Secours de Wallonie Picarde, Chaussée de Lille 422C à 7501 Orcq. Votre dossier doit y parvenir pour le 30/09/2023 à minuit au plus tard, le cachet de la poste faisant foi.

Votre dossier de candidature doit comporter obligatoirement les documents suivants :

- CV avec photo ;
- Lettre de motivation ;
- Copie de la carte d'identité ;

- Copie du certificat de l'enseignement secondaire supérieur ou assimilé ;
- Copie du permis de conduire ;
- Extrait de casier judiciaire de moins de 3 mois.

## 9. Épreuves

La première partie du concours de recrutement consiste en un test écrit qui teste les connaissances générales ou techniques liées à la fonction. Les candidats doivent obtenir 50 % à ce test écrit et être classés dans les 15 premiers pour participer à la seconde partie.

La seconde partie du concours de recrutement consiste en un entretien oral qui teste la motivation et la conformité du candidat avec la description de fonction et la Zone de Secours. Pour réussir, les candidats doivent obtenir au minimum 50 % à cette partie. Seuls les 15 premiers candidats qui ont réussi la partie écrite peuvent présenter la partie orale.

Les candidats doivent obtenir un total de minimum 60% pour l'ensemble des deux parties, chacune comptant pour la moitié de la note finale.