

# LE FOREM RECHERCHE

## Un(e) Technicien(ne) informatique

RECRUTEMENT  
INTERNE/  
EXTERNE

### CONTEXTE

Le Forem est le Service public wallon de l'Emploi et de la Formation professionnelle. Son cœur de métier : l'insertion des demandeurs d'emploi sur le marché du travail dans une perspective d'emploi durable et de qualité, ainsi que la satisfaction des besoins des employeurs et de leurs offres d'emploi.

Le Département Systèmes d'information (DSI) a pour mission de définir et gérer l'implémentation de la stratégie informatique/technologique, d'assurer le bon fonctionnement des outils informatiques mis à disposition des agents ou des usagers et de proposer des améliorations de l'outillage informatique.

Au sein de ce Département, la Direction des Services utilisateurs, et plus particulièrement le Service Gestion opérationnelle, est responsable de la mise en place des services du catalogue liés aux demandes de services exprimées par les collaborateurs internes du Forem travaillant au sein des Territoires et du Siège central. Il est également responsable de la communication liée à la mise à disposition de certains de ces services, ainsi que de la résolution d'incidents spécifiques.

### FONCTION

#### Mission

- vous mettez à disposition les services offerts par le DSI afin de permettre au personnel du Forem de disposer d'outils informatiques efficaces et d'assurer un service de qualité ;
- vous résolvez les incidents liés à la mise à disposition des services offerts (accès à une mailbox partagée, accès à distance, accès à des répertoires sécurisés, renvoi du SMS pour obtenir l'application liée au Digipass virtuel, etc.).

#### Activités

- vous réalisez les demandes de services reçues au travers de l'outil de ticketing du DSI, vous les analysez et les traitez en fonction des processus en vigueur et de la priorité demandée ;
- vous collaborez avec l'équipe des Assistantes de la Direction Services utilisateurs afin de traiter et/ou d'éclaircir au mieux les informations reçues dans les demandes de services ;
- vous participez à la réalisation et/ou à la révision des procédures liées aux demandes de services ;
- vous résolvez les incidents de seconde ligne après identification des procédures à utiliser et vous appliquez les solutions définies par le service ;
- vous participez aux réunions du service afin de discuter du travail en cours, vous effectuez le suivi et abordez les difficultés rencontrées ;
- vous contribuez à l'amélioration de la documentation existante concernant la mise en place des services offerts au personnel du Forem ;
- vous encodez des demandes complémentaires liées à des accès applicatifs pour de nouveaux collaborateurs, et indispensables à la finalisation de la mise en place de certains services offerts au personnel du Forem.

### EN BREF

Lieu : Charleroi

Département : Département Systèmes d'information (DSI) – Direction Services utilisateurs

Date limite pour postuler : 12/09/2019

Type de contrat : Contrat de remplacement longue durée

Niveau d'études/expérience requise :

Bachelier avec 1 an d'expérience

Grade : Niveau B

## Conditions d'exercice

- vous travaillez au Siège central, au sein d'une équipe de 5 personnes et sous la responsabilité du Responsable de service ;
- vous exercez votre fonction, avec d'autres collaborateurs, sur un plateau ;
- type de contrat : il s'agit de contrats de remplacement qui forment, ensemble, un temps plein, sur une longue durée (jusqu'en 2021, avec possibilité de prolongation).



les contrats de remplacement sont des contrats qui peuvent être écourtés avant le terme prévu, notamment en cas de retour anticipé de la personne remplacée, de reprise à temps plein, etc. Dans d'autres cas, les contrats peuvent être prolongés au-delà de la date de fin prévue ;



si un membre du personnel – statutaire ou sous contrat à durée indéterminée – est retenu pour le poste, il sera détaché pendant la durée du contrat ;



Pour information, pour un temps plein, cela équivaut à :

- Salaire selon l'échelle barémique B3/1 :
  - 2.254,49 € mensuel brut indexé à 0 année d'ancienneté ;
  - 2.439,34 € mensuel brut indexé à 6 années d'ancienneté.



l'ancienneté peut être valorisée à concurrence de 6 ans d'expérience dans le secteur privé (ou indépendant) et pour le total des années prestées dans le secteur public.

## PROFIL RECHERCHÉ

### Compétences comportementales

- vous analysez avec discernement les données et vous jugez d'un œil critique l'information ;
- vous structurez et organisez votre travail en fixant les priorités ;
- vous résolvez les problèmes et effectuez les tâches répétitives de manière autonome ;
- vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente et intègre et vous leur fournissez un service personnalisé ;
- vous collaborez avec vos collègues en partageant vos idées, dans un respect mutuel, et en appliquant les procédures existantes et les instructions ;
- vous êtes impliqué dans le travail dans un souci de qualité et êtes persévérant ;
- vous réagissez au stress en vous focalisant sur le résultat, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique ;
- vous vous impliquez et vous démontrez de la volonté à générer des résultats et vous assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises ;
- vous vous exprimez, tant par écrit qu'oralement, de manière claire et compréhensible et vous rapportez les données de manière correcte.

### Compétences techniques

- vous connaissez le système d'exploitation Windows ainsi que le fonctionnement de l'Active Directory Windows ;
- vous maîtrisez les outils collaboratifs de la suite Office 365.



## POSTULER

### Conditions d'accès

- vous êtes titulaire :
  - soit d'un Bachelor ;
  - soit d'un grade de niveau B ;
- vous disposez d'une expérience de minimum 1 an en informatique.



en cas d'exercice de la fonction de Conseiller, il est obligatoire de posséder le diplôme requis.

### Dossier de candidature

- rendez-vous sur [travailler-au-forem.leforem.be](http://travailler-au-forem.leforem.be)
  - créez un compte candidat (si nécessaire) ;
- complétez les différents champs OBLIGATOIRES :
  - diplôme ;
  - expériences professionnelles : celles-ci doivent être détaillées. Ces expériences professionnelles seront examinées uniquement sur base des informations introduites dans le champ adéquat (le CV ne les remplace pas) ;
  - veillez à y joindre les différents documents utiles à votre candidature en ligne :
    - copie du diplôme ;
    - lettre de motivation ;
    - curriculum vitae ;



seuls les dossiers introduits de la sorte seront pris en considération ;



vous ne pouvez pas postuler via fax ou e-mail ;



il est demandé aux candidats internes de faire connaître leur candidature à leur hiérarchie ;



les candidat(e)s qui sont en possession d'un diplôme étranger doivent remettre une équivalence de ce diplôme. Celle-ci peut s'obtenir auprès du service ad hoc du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;



le candidat doit satisfaire à la législation relative à l'accès au territoire belge et aux autorisations de travail. Il devra fournir les documents adéquats au plus tard au moment de l'engagement ;



dès que votre dossier est complet, postulez sur l'offre « **103561 – Un(e) Technicien(ne) informatique - DSI** », et ce au plus tard le **12/09/2019**.

### Procédure de sélection

- après vérification des conditions d'accès, une présélection sera effectuée sur base des dossiers de candidature ;
- les candidat(e)s présélectionné(e)s seront invité(e)s à se présenter aux épreuves éliminatoires de sélection :
  - un examen portant sur les compétences et caractéristiques psychologiques requises pour exercer la fonction ;
  - un entretien devant un jury.

*Une épreuve préliminaire peut être ajoutée lors de cette procédure de sélection.*



## PLUS D'INFOS ?

- sur [ce que le Forem offre en tant qu'employeur](#) ;
- votre contact : [selection.recrutement@forem.be](mailto:selection.recrutement@forem.be) [objet de mail : **103561 – Un(e) Technicien(ne) informatique - DSI**].

