LE FOREM RECHERCHE

UN(E) CHEF(FE) DE PROJET « GESTIONNAIRE DE PROBLEMES »

RECRUTEMENT INTERNE/ EXTERNE

EN BREF

Lieu : **Charleroi**

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

Date limite pour postuler : **25/05/2020**

Type de contrat : **Contrat à durée indéterminée**

Niveau d'études/expérience requise/grade : **Master ou assimilé + 5 ans d'expériences**

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 des Systèmes d'information (DSI) y définit et gère l'implémentation de la stratégie informatique/technologique, assure le bon fonctionnement des outils informatiques mis à disposition des agents ou des usagers et propose des améliorations de l'outillage informatique.

La mission de la Direction Services utilisateurs est de s'assurer de la disponibilité des services et de leur stabilité. Au sein de cette dernière, on trouve un « Gestionnaire d'incidents » coordonnant les actions, suite à un incident déclaré par un agent du Forem, pour rétablir au plus vite un service interrompu ou dégradé ; ce travail s'inscrit donc dans une démarche corrective. Le/la « Chef(fe) de projet » sera chargé(e) de rechercher les causes des incidents mais également de trouver des résolutions définitives et de les documenter. Il s'inscrit donc dans une démarche proactive visant à éviter l'apparition d'un incident potentiel.

FONCTION

Mission

- le/la Chef(fe) de projet améliore la fiabilité des services offerts en prévenant les incidents en identifiant la cause première de leur apparition ;
- le/la Chef(fe) de projet coordonne les actions à mener afin de résoudre les dysfonctionnements techniques de l'IT.

Activités

- vous enregistrez les « problèmes » quand ils surviennent dans une base de données et en avisez le management de la Direction Services utilisateurs lors d'incidents récurrents ou importants ;
- vous récoltez les éléments utiles et procédez à une première analyse du problème ;
- vous identifiez les intervenants à rassembler autour de la résolution du problème ;
- vous planifiez et animez des réunions d'analyse et dégagez des pistes d'actions ;
- vous organisez et coordonnez des réunions de crise lors d'événements majeurs ;
- vous demandez la mise en œuvre des solutions trouvées en collaboration avec les autres Directions et coordonnez les activités des agents de celles-ci ;
- vous assurez le suivi des opérations relatives à un problème identifié et clôturez le « problème » enregistré dans la base de données ;
- vous mettez à jour la base de connaissance lorsqu'une solution est identifiée ;
- vous faites régulièrement le point avec le Gestionnaire d'incidents et l'équipe de coordination des changements pour revoir les priorités, l'état d'avancement des solutions, les problèmes à enregistrer, etc. ;

LE FOREM

- vous assurez le suivi des activités et le reporting auprès du management de la Direction Services utilisateurs et éventuellement auprès des autres Directions ;
- vous participez activement au staff du DSI, exposez les problèmes afin de décider des priorités, abordez les blocages rencontrés, etc. ;
- vous assurez la communication sur les problèmes auprès des interlocuteurs métiers et IT, vous cherchez à bien comprendre les objectifs « métiers » de l'entreprise en collaborant étroitement avec les représentants des services internes du Forem pour bien comprendre l'impact des problèmes, affecter correctement les priorités et aligner les plans d'actions ;
- vous êtes en charge du pilotage du processus de gestion des problèmes et participez à son amélioration ;
- vous contribuez à l'amélioration continue des activités du Département.

Conditions d'exercice

- le/la Chef(fe) de projet travaillera à Charleroi, au Siège central du Forem ;
- il vous est proposé un contrat de durée indéterminée à temps plein ;
- le/la Chef(fe) de projet sera intégré(e) à l'équipe « Gestion des incidents et problèmes » sous la responsabilité du Directeur Services utilisateurs et travaillera en étroite collaboration avec les autres Directions du DSI ;
- la fonction implique certaines prestations en soirée ou le week-end ;
- il vous sera proposé un contrat en tant que « Expert gestion de projet » ;

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 ;

- salaire selon l'échelle barémique A5/1. Pour information, cela équivaut à :
  - 4.055,75 € mensuel brut indexé à 5 années d'ancienneté.

- la fonction s'exerce au minimum à 4/5è temps.

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 établissez des liens entre diverses données, vous concevez des alternatives et vous tirez des conclusions adéquates ;
- vous vous exprimez, tant par écrit qu'oralement, de manière claire et compréhensible et vous rapportez les données de manière correcte ;
- vous coordonnez et répartissez le travail en étant attentif aux capacités et aux compétences de chacun ;
- vous encouragez la collaboration entre les membres d'une équipe et entre des équipes différentes, vous affrontez les conflits et vous impliquez les membres de l'équipe ;
- vous définissez les objectifs, les plans d'action et vous y impliquez les bonnes ressources, dans les délais impartis ;
- vous surveillez l'état d'avancement et vous assurez le suivi des activités et/ou des projets dont vous avez la charge en fonction des résultats attendus ;
- 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 ajustez votre méthode de travail à l'évolution des exigences de la situation.

Compétences techniques

- vous avez une bonne connaissance de l'organisation du Forem, ses missions et son fonctionnement ;
- vous avez une bonne connaissance des méthodologies de gestion des services ITIL (processus incidents, problèmes, changements, etc.) ;
- vous démontrez des compétences statistiques d'analyse de données et de tendances à utiliser dans les processus de support informatiques ;
- vous avez de bonnes connaissances générales de l'exploitation informatique d'une infrastructure d'entreprise, à savoir :
  - de l'administration de systèmes d'exploitation Sun Solaris/Microsoft ;
  - de l'environnement Office 365 de Microsoft ;
  - de la gestion d'un environnement End User Citrix ;
  - des technologies et architecture Web Server (Java, Apache, WebLogic, etc.) ;
  - des logiciels de base de données (SQL Server, Oracle, Sybase, etc.) ;
  - des infrastructures et technologies réseaux d'entreprise (LAN, Firewall, bonne compréhension du modèle OSI, etc.) ;
  - de l'environnement PC (analyse de performance, compétences Software/Hardware) ;
  - les méthodes et techniques de gestion de documentation (Backup, Storage, SharePoint, etc.) ;
  - des outils de monitoring des systèmes d'entreprise.

Atouts

- vous avez une connaissance de l'anglais ;
- vous disposez d'une expérience dans la gestion de projets ;
- vous possédez une certification ITIL.

POSTULER

Conditions d'accès

- vous êtes titulaire d'un Master ou assimilé ;
- vous disposez d'une expérience de minimum 5 ans dans l'informatique (cf. volet compétences techniques).

Dossier de candidature

- rendez-vous sur 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 e-mail ;

- il est demandé aux candidats internes de faire connaitre 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 « **104423 – Un(e) Chef(fe) de projet « Gestionnaire de problèmes »**, et ce au plus tard le **25/05/2020**.

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 ;
- le FOREM se réserve le droit d'organiser une épreuve complémentaire.

PLUS D'INFOS ?

Autres informations

- sur ce que le Forem offre en tant qu'employeur ;
- votre contact : selection.recrutement@forem.be [objet de mail : **104423 – Un(e) Chef(fe) de projet « Gestionnaire de problèmes »**] ;
- voir annexe(s) ci-dessous :

Annexe : Diplômes - titres pris en considération pour le niveau A

1) *Les titres pris en considération pour l'admission au niveau A sont les suivants :*
   - les diplômes de master délivrés par une université, par une Haute école, une Ecole supérieure des Arts ou un établissement d'enseignement supérieur de promotion sociale ;
   - les diplômes d'ingénieur civil et d'ingénieur industriel ;
   - les diplômes de docteur délivrés par une université, au terme d'études de 3ème cycle ;
   - les diplômes de médecin et de médecin vétérinaire ;
   - les diplômes d'architecte délivrés par une université ou par un institut supérieur d'architecture ;
   - les diplômes délivrés par une université ou par un établissement d'enseignement supérieur de type long au terme d'études de 2ème cycle ;
   - les diplômes d'agrégé de l'enseignement secondaire supérieur (A.E.S.S.) ;
   - les diplômes délivrés dans l'enseignement artistique supérieur de type long, au terme d'études de 2ème cycle ;
   - les diplômes délivrés dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long, au terme d'études de 2ème cycle ;
   - les diplômes délivrés par l'Ecole royale militaire donnant droit au titre d'ingénieur civil, de licencié ou de master ;
   - les diplômes délivrés dans l'enseignement supérieur maritime, au terme d'études de 2ème cycle ;
   - les diplômes de grades équivalents aux grades de master ainsi que de docteur et qui sont délivrés en application de législations de la Communauté française ou nationales antérieures ;
   - les certifications professionnelles délivrées par les opérateurs publics belges de formation ou de validation des compétences et qui sont positionnées au niveau 7 au moins du Cadre francophone des certifications ;
2) *Sont également admis* les diplômes équivalents aux diplômes visés au point 1 et délivrés en application de la législation de la Communauté germanophone, de la Communauté flamande ou de l'Etat fédéral ;
3) *Sont également admis* les diplômes obtenus selon un régime étranger qui, en application de la procédure légale d'octroi de l'équivalence (ou en vertu de traités ou de conventions internationales), sont déclarés équivalents à l'un des diplômes visés au point 1.