

LE FOREM RECHERCHE

UN ANALYSTE ORGANISATION ET SERVICES D'INFRASTRUCTURE (H/F/X)

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 des Systèmes d'Information a entamé un trajet de transformation de son infrastructure via, d'une part une externalisation de son centre de données informatiques, et d'autre part l'intégration de solutions cloud. Dans ce cadre, la Direction Infrastructure souhaite recruter un(e) Analyste pour augmenter sa capacité à assurer la gouvernance des différentes relations de sous-traitance nouées avec des fournisseurs d'infrastructure informatique tout en continuant à formaliser l'offre de services d'infrastructure à destination des utilisateurs.

FONCTION

Mission

Vous participez à la description, à la documentation et à la revue de l'offre de services de l'Infrastructure du DSI : production de la documentation des processus, des offres de services techniques ou à destination des utilisateurs du DSI.

Activités

- vous décrivez les services d'infrastructure offerts ou à construire ;
- vous améliorez la documentation infrastructure (description, procédures) des services existants ;
- vous documentez et communiquez toute modification résultante de changements infrastructure sur l'offre existante ;
- vous aidez à la "mise en service" des nouvelles solutions et des évolutions technologiques ;
- vous assurez la communication et la présentation de l'offre de services d'infrastructure auprès du correspondant opérationnel (Direction des Services Utilisateurs) qui assure l'exécution et le support de l'offre de services DSI ;
- vous participez aux réunions de coordination avec la Direction Service Utilisateurs concernant les changements en cours et à venir ;
- vous travaillez en collaboration directe avec les équipes techniques (Responsables de services infrastructure et ingénieurs systèmes) qui conçoivent et implémentent les solutions ;
- vous participez à la prise en charge des demandes non standards du métier afin d'en formaliser la réponse et d'en assurer le suivi ;
- vous participez à la maintenance fonctionnelle des outils supportant le Service Management ;
- vous recueillez les exigences des différentes parties prenantes, examinez les meilleures pratiques et les meilleures solutions adaptées aux fonctionnalités standards de l'outil ;
- vous formalisez les processus de travail, les rôles des différentes ressources de la Direction Infrastructure et des sous-traitants ;
- vous aidez au suivi des engagements contractuels en terme de niveau de services (Service Level Agreement) des fournisseurs d'infrastructure ;
- vous aidez à la formalisation de la documentation sur le plan de continuité des systèmes informatiques ;
- vous réalisez certains contrôles de conformité (cycle de vie de la documentation validée, etc.).

EN BREF

Lieu : Charleroi – Siège central

Service/Département : Département des Systèmes d'Information (DSI)

Date limite pour postuler : 04/01/2021

Type de contrat : CDI tâches spécifiques

Niveau d'études/expérience

requis/grade : Master ou assimilé avec 3 ans d'expérience

Conditions d'exercice

- vous travaillez au sein de la cellule Organisation et Services (2 personnes) de la Direction Infrastructure du Département des Systèmes d'Information du Forem ;
- vous êtes tenu(e) de vous adapter aux nécessités de service et, dès lors, vous pouvez être amené(e) à effectuer des prestations en dehors des plages horaires habituelles, pouvant impliquer certaines prestations en soirée ou le week-end ;
- il vous est proposé un contrat à durée indéterminée en tâches spécifiques, à temps plein, pour une fonction d'Analyste ;
- la fonction s'exerce au minimum à 4/5ème temps.
- Salaire selon l'échelle barémique A5/1. Pour information, cela équivaut à :
 - 3.972,08 € mensuel brut indexé à 3 années d'ancienneté ;
 - 4.173,10 € 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 accompagnez des clients internes et externes de manière transparente et intègre et vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs ;
- vous créez et améliorez l'esprit d'équipe en partageant votre avis et vos idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues ;
- vous adoptez une attitude souple face au changement, et vous vous adaptez aux circonstances changeantes et à des situations variées ;
- vous prenez des décisions à partir d'informations (in)complètes sans perdre de vue les objectifs à réaliser et vous mettez en œuvre ces décisions ;
- 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 analysez avec discernement les données et vous jugez d'un œil critique l'information ;
- vous avez de l'impact, vous négociez pour arriver à une situation « gagnant-gagnant » et vous convainquez un public.

Compétences techniques

- traduction des attentes des clients en solution informatique pérenne ;
- langage de modélisation BPM ;
- connaissances générales en systèmes d'infrastructure : réseaux, systèmes de virtualisation, sécurité, authentification, monitoring ;
- construction de catalogues de services informatiques ;
- suivi des niveaux de services SLA (Service Level Agreement) ;
- connaissances générales des processus de résolution d'incidents, d'analyse de problèmes et de changements informatiques.

Atouts

- certification ITIL ou BPM ;
- connaissance des modèles de services cloud public : IaaS, PaaS, SaaS ;
- niveau d'anglais B1 minimum afin d'être en capacité de suivre des formations, des présentations ou d'assurer de la veille sur les sites spécialisés.



POSTULER

Conditions d'accès

- vous êtes titulaire d'un master ou assimilé (cfr : annexe) ;
- vous avez une expérience dans les métiers de l'informatique de 3 ans minimum dont 1 an minimum en analyse informatique/fonctionnelle.

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) ;
 - veuillez à y joindre les différents documents **OBLIGATOIRES** 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 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 « **104997 – Un Analyste Organisation & Services d'Infrastructure (H/F/X)** », et ce au plus tard le **04/01/2021**.

Procédure de sélection

- après vérification des conditions d'accès, une présélection sera effectuée sur base des dossiers de candidatures ;
- les candidat(e)s présélectionné(e)s seront invité(e)s à se présenter aux épreuves éliminatoires de sélection :
 - un jury composé :
 - d'une étude de cas préparée visant à évaluer les compétences techniques ;
 - d'un entretien portant sur l'évaluation des compétences comportementales et techniques attendues, la motivation et la vision de la fonction.

PLUS D'INFOS ?

Autres informations

- sur [ce que le Forem offre en tant qu'employeur](#) ;
- votre contact : selection.recrutement@forem.be [objet de mail : **104997 – Un Analyste Organisation & Services d'Infrastructure (H/F/X)**].

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 3^{ème} 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 2^{ème} 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 2^{ème} cycle ;
- les diplômes délivrés dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long, au terme d'études de 2^{ème} 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 2^{ème} 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.

