

LE FOREM RECRUTE

Un – Une Responsable de service informatique Support aux utilisateurs

Lieu : Charleroi – Siège central

Département des systèmes

d'information / Direction IT Pédagogique

Date limite pour postuler : 14/07/2022

Conditions d'accès : Master ou assimilé
+ Expérience professionnelle de 6 ans
dans le domaine informatique dont 3 ans
dans la coordination fonctionnelle ou
hiérarchique d'équipe

Contrat à durée indéterminée

Barème : régime public échelle A4/1
(5.671,68 € mensuel brut avec 6 ans
d'ancienneté)

Votre mission

Vous organisez le développement, le déploiement et la gestion du Service et en définissez la stratégie organisationnelle sous la supervision du Directeur afin d'atteindre les objectifs de la Direction.

Activités

- vous formulez et mettez en œuvre des stratégies organisationnelles au sein de votre service en accord avec votre Directeur ;
- vous conseillez le Directeur IT Pédagogique afin de lui fournir une base sur laquelle appuyer ses décisions stratégiques ;
- vous veillez à l'organisation, la planification, le pilotage et au monitoring des activités de votre service, s'inscrivant dans la stratégie du DSI ;
- vous assurez la gestion de votre service : coaching des collaborateurs, formation continue des membres de l'équipe, etc. ;
- vous contribuez et veillez à la définition et au respect des procédures, normes, standards, niveaux de qualité et de service et au périmètre de la documentation ;
- vous assurez la veille technologique dans votre domaine d'activité.

Procédure de sélection

Une présélection sera faite sur base des dossiers de candidature. Les candidat·e·s présélectionné·e·s seront invité·e·s à présenter les épreuves éliminatoires de sélection :

- un examen portant sur les compétences et caractéristiques psychologiques requises pour exercer la fonction et une épreuve managériale (en juillet/août suivant les disponibilités des candidats) ;
- un entretien devant un jury (à partir de fin août).

L'Office se réserve le droit d'organiser une épreuve supplémentaire.

Votre profil

Compétences techniques

- vous disposez d'une expérience dans la mise en place de processus et d'outils pour traiter les demandes des utilisateurs en cohérence avec les attentes des métiers et tout en respectant les contraintes du SI ;
- vous disposez de connaissances techniques générales en informatique, notamment en ce qui concerne les solutions postes de travail Windows, Apple et Android (fixes, mobiles et virtuelles), Microsoft 365 et leur management et leur sécurisation ;
- vous disposez d'une expérience en matière de déploiement de masse de postes de travail (> 2000) ;
- vous disposez d'une expérience dans la gestion de projets complexes dans un environnement avec plusieurs fournisseurs tiers ;
- vous avez déjà utilisé et configuré des outils de supervision et de ticketing ;
- vous maîtrisez l'anglais technique (recommandation) ;
- vous disposez d'une connaissance de base de la méthodologie ITIL. Une certification ITIL est un plus.

Compétences comportementales

- vous gérez et suivez les délais, les coûts, les activités et les ressources, impliquant entre autres les dimensions de planification des activités et la gestion des pics d'activité ;
- vous encouragez la collaboration entre les membres d'une équipe et entre des équipes différentes, affrontez les conflits et impliquez les membres de l'équipe ;
- [compétences comportementales génériques de Niveau A](#)

Plus d'info :

- [Comment postuler valablement](#)
- [Ce que le Forem offre en tant qu'employeur](#)

Votre contact :

selection.recrutement@forem.be
[objet de mail : 107209 - Responsable de service
Support aux utilisateurs].