

LE FOREM RECRUTE

Un Expert – Une Experte Coordination IT Services Utilisateurs - Gestion des Incidents

Lieu : Charleroi – Siège central

Département des Systèmes

d'Information : Direction Services Utilisateurs

Date limite pour postuler : 10/10/2022

Conditions d'accès : [Master ou assimilé](#) +
Expérience professionnelle de 6 ans dans le
domaine informatique dont 3 Expert-e
coordination IT ou Chef-fe de projets informatiques

Contrat à durée indéterminée

Barème : [régime public](#) échelle A5/2 (5.544,62 €
mensuel brut avec 6 ans d'ancienneté)

Votre mission

Vous supervisez le processus de gestion des incidents qui vise à rétablir le plus rapidement possible l'exploitation des services dans le respect des niveaux convenus, et à minimiser l'impact de ces incidents sur les services « métier ».

Votre profil

- vous possédez des connaissances et compétences techniques dans les domaines repris en annexe et êtes en mesure de vous développer pour en acquérir de nouvelles ;
- vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs ;
- vous établissez des liens entre diverses données, concevez des alternatives et tirez des conclusions adéquates ;
- vous définissez des objectifs de manière proactive, étayez des plans d'action de manière minutieuse et y impliquez les bonnes ressources, dans les délais disponibles ;
- vous créez et améliorez l'esprit d'équipe en partageant vos avis et vos idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues ;
- vous adoptez une attitude souple face aux changements et vous vous adaptez aux circonstances changeantes et à des situations variées ;
- [compétences comportementales génériques de Niveau A.](#)

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 entretien devant un jury.

L'épreuve pourrait se dérouler à distance.

Activités

- vous coordonnez toutes les activités nécessaires pour exécuter, rendre compte (suivi des indicateurs, reporting managérial, etc.), corriger et optimiser le fonctionnement du processus ;
- vous monitoriez le traitement des incidents rapportés en respectant les niveaux de services convenus et assurez la coordination des actions et des différents groupes de support impliqués dans la résolution des incidents majeurs. Vous menez les réunions utiles et produisez, selon le besoin, les rapports d'incidents liés ;
- vous améliorez les connaissances du Rang1 et les faites monter en compétence dans le but d'optimiser le temps de résolution de l'incident de l'utilisateur. Vous synthétisez et transférez des informations permettant d'anticiper de potentiels nouveaux incidents ;
- vous participez à la construction des communications relatives aux incidents ;
- vous êtes le point de contact central et la première étape d'escalade "verticale" en cas de dérive dans l'exécution du processus de résolution des incidents, afin de s'assurer de l'atteinte des résultats attendus dans un cadre qui favorise leur réussite ;
- vous collectez les diverses informations relatives aux évolutions et/ou migrations ;
- vous concevez et construisez des rapports et extractions de données afin de disposer d'outils répondant au besoin de suivi des incidents ;
- vous identifiez les risques et prenez les actions préventives nécessaires afin de garantir la pérennité et la continuité des activités du service ;
- vous apportez votre support, votre expérience et votre expertise aux intervenants du DSI afin qu'ils puissent adresser et obtenir réponse à leurs questions techniques ou organisationnelles ;
- vous vous tenez constamment informé des évolutions et développements dans votre domaine et maintenez à jour vos connaissances en fonction des évolutions et des adaptations de la réglementation.

Plus d'info :

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

[Venez faire connaissance avec notre département DSI : pour plus d'info cliquez sur : « Afterwork DSI »](#)

Votre contact :

selection.recrutement@forem.be
[objet de mail : 107339].

Annexe

Vous possédez plusieurs des compétences suivantes :

Compétences techniques

Principales :

- Avoir des compétences avancées en Support Utilisateurs et en Fournitures de service ;
- Disposer d'expertise dans l'amélioration des processus et l'identification des besoins ;
- Avoir de l'expérience en déploiement de solutions ;
- Être familier·ière avec la production de documentation ;
- Être attentif·ve à la sécurité de l'information et à la protection des données ;
- Avoir la capacité de formaliser, modéliser, synthétiser ;
- Avoir une bonne connaissance des méthodologies de gestion des services ITIL ;
- Avoir de bonnes connaissances générales de l'exploitation informatique d'une infrastructure d'entreprise, à savoir :
 - L'administration de systèmes d'exploitation Microsoft et Suites Microsoft Office ;
 - L'environnement PC (analyse de performance, compétences Software et Hardware) ;
 - Les méthodes et techniques de gestion de documentation (SharePoint, etc.).
- Connaissance pratique de la suite collaborative de Microsoft, notamment d'Office, Teams et SharePoint.

Atouts :

- Avoir obtenu une ou plusieurs certifications ITIL (ITIL foundations, etc.) ;
- Connaissance suffisante de l'anglais (B1) pour être en mesure de suivre des formations, d'assister à des séminaires, comprendre les documentations techniques ou d'assister à des réunions.