

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 : 04/04/2023

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 (6.019 €
mensuel brut avec 6 ans d'ancienneté)

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 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.

Votre mission

Vous organisez le développement, le déploiement et la gestion du Service et en définissez la stratégie organisationnelle.

Activités

- 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 ;
- un entretien devant un jury.

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](#)

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

Votre contact :

selection.recrutement@forem.be
[objet de mail : 108168 - Responsable de service
Support aux utilisateurs].

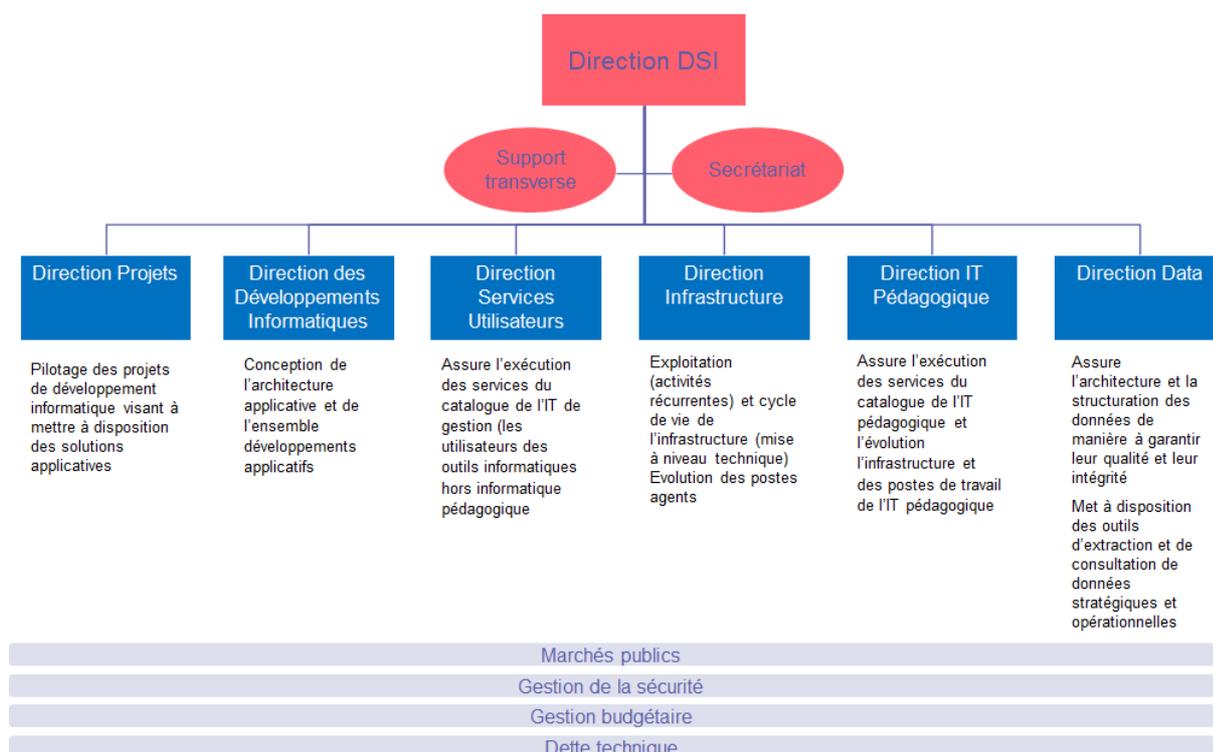
Informations complémentaires sur le Département et la fonction de Responsable de service Support aux utilisateurs Informatique pédagogique

1. Le DSI – Département des systèmes d'information

Missions principales :

- définir et gérer l'implémentation de la stratégie informatique ;
- assurer le bon fonctionnement des outils informatiques mis à disposition des agents ou des usagers ;
- proposer des améliorations de l'outillage informatique.

La dimension stratégique du DSI dans l'organisation est concrétisée par une représentation du Responsable de département (CIO) au Comité de direction.



2. La Direction IT Pédagogique

La Direction Informatique Pédagogique a pour mission :

- d'exécuter les services du catalogue de l'IT pédagogique (ex: la configuration d'une boîte mail pédagogique, la mise à disposition d'un logiciel spécifique à un domaine de formation (DAO industrie, Comptabilité, Langues, etc.), la mise à disposition de matériel, etc.) ;
- de prendre en charge les demandes de développements pédagogiques en collaboration avec la Direction générale Produits & Services et les territoires, en gère le suivi et les incidents ;
- d'exploiter et faire évoluer l'infrastructure de l'IT pédagogique, pour permettre aux applications pédagogiques d'être à jour et de fonctionner de manière efficiente ;
- d'assurer l'évolution et la mise à jour des postes pédagogiques ;
- d'assurer les mises en place d'outils nécessaires à l'évolution de l'informatique pédagogique en ce compris les environnements de formation (entreprises d'entraînement, simulateurs, CECAF, etc.) pour permettre une plus grande flexibilité d'utilisation dans les centres de formation.

La Direction IT Pédagogique se compose de 2 services : le Service Support aux utilisateurs et le Service Gestion des Systèmes.

3. Le Service Support aux utilisateurs

Dans son périmètre de responsabilité, le Responsable de service Support aux utilisateurs contribue à la mise en place de projets de formations innovantes. Comme par exemple, l'intégration du diagnostic électronique en mécanique automobile ou encore la domotique dans les formations du secteur de l'électricité et de la sécurité.

La plupart des formations au Forem étant soutenues par les équipes de la Direction Informatique Pédagogique, vous serez donc en charge de construire ces solutions.

Son équipe se compose de 18 gestionnaires de support informatique. L'équipe va s'agrandir de 2 unités.

Les missions principales de ce service sont :

- gestion des incidents hardware et software sur le réseau Formation (interventions à distance/physique) ;
- gestion du cycle de vie du parc informatique utilisateurs (laptop, desktop, tablettes, imprimantes spécifiques, connexion imprimantes « classiques ») ;
- gestion du cycle de vie des applications enseignées (aide à la définition des besoins - sélection - tests – déploiements - packaging) ;
- développement de modèles standards pour la gestion de parc ;
- gestion des installations des salles de formation ;
- gestion des patch panels et connexion aux switches ;
- gestion du matériel spécifique (douchette, scanner, imprimante 3D, plotter A0, etc.) ;
- accompagnement et conseil aux instructeurs et responsables locaux.