

Collaborateur servicedesk IT

Nous recherchons un Collaborateur servicedesk IT, motivé et bilingue, qui nous rejoindra immédiatement au servicedesk pour contribuer à façonner l'avenir numérique de la Chambre des représentants. Dans le même temps, nous constituons une réserve de recrutement pour l'avenir.

Qui sommes-nous ?

Le cœur de la politique belge bat à la Chambre des représentants. Les 150 députés, qui sont élus directement tous les cinq ans, représentent l'ensemble de la population belge. Ils débattent ensemble de questions de société et veillent à ce que nos lois soient adaptées à l'évolution rapide de notre environnement. Les députés contrôlent également le gouvernement fédéral. Le débat et le contrôle sont de première importance dans une démocratie.

La Chambre fonctionne grâce à la collaboration de quelques 600 fonctionnaires motivés, qui travaillent chaque jour pour soutenir les députés dans leur travail. Les valeurs fondamentales des fonctionnaires de la Chambre sont la motivation, l'intégrité, le respect, l'esprit d'équipe et la flexibilité.

Le service IT est chargé de fournir une assistance informatique au Parlement et dispose également d'un servicedesk (actuellement 2 ETP collaborateurs servicedesk IT + 1 coordinateur).

Le Collaborateur servicedesk IT est le premier point de contact pour environ 1 200 utilisateurs finaux, nos clients (plus au moins 600 membres du personnel, 150 députés et 450 collaborateurs politiques), à qui vous répondez rapidement, correctement et de manière conviviale pour résoudre toutes sortes de questions et de problèmes informatiques.

Qu'attendons-nous de vous ?

Vous êtes responsable du support de première ligne afin que nos clients puissent faire appel rapidement à un support informatique efficace.

Vous êtes le premier point de contact pour les clients qui signalent un incident ou demandent un service IT, soit via le portail numérique, soit par mail, soit par téléphone.

Vos tâches comprendront entre autres :

- effectuer un dépannage à distance (*troubleshooting*) à l'aide de techniques de diagnostic et de questions ciblées.
- se rendre sur place (dans les locaux de la Chambre) chez l'utilisateur final concerné dans les situations où la téléassistance/le télédagnostic n'est pas possible ou peu pratique.
- déterminer la meilleure solution en fonction du problème et des informations fournies par le client.

- assister les clients tout au long du processus de résolution du problème.
- écouter attentivement, conseiller et apporter des solutions aux clients.
- transférer les problèmes non résolus, commentaires et suggestions des clients à la deuxième ligne, les informaticiens du service IT.
- fournir des informations précises sur les produits ou services informatiques aux clients.
- enregistrer les incidents et les problèmes et leur résolution dans Jira Service Management, un système spécialisé de gestion des tickets (notifications et demandes).
- rédiger des procédures, des méthodes de travail, des manuels qui peuvent être publiés dans la banque de connaissances du Service Desk, soit comme outil pour l'utilisateur final, soit comme documentation interne au service IT pour le traitement de certaines demandes.
- suivre l'évolution des nouvelles technologies.

Conditions d'admissibilité :

Les candidats :

- 1° sont citoyens de l'Union européenne ;
- 2° ont une conduite irréprochable (au moment de l'entrée en service éventuelle, vous devez présenter un extrait du casier judiciaire, ancien certificat de bonne vie et mœurs);
- 3° jouissent des droits civils et politiques ;
- 4° sont au moins titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et d'une expérience professionnelle démontrable d'au moins deux ans dans un service desk informatique

ou

sont au moins titulaires d'un bachelier en informatique (appliquée).

La langue du diplôme requis pour la fonction détermine le rôle linguistique auquel le candidat appartient.

Sont également admis : les diplômes ou certificats d'études obtenus à l'étranger qui, en vertu d'accords ou conventions internationales ou en application de la loi ou du décret, sont déclarés équivalents aux titres précités, de même que les diplômes reconnus conformément à la procédure définie par les arrêtés royaux des 6 et 22 mai 1996 qui prennent en considération les dispositions des directives européennes relatives à un système général de reconnaissance des diplômes.

Ces conditions doivent être remplies à la date limite d'inscription, à savoir au **11 mai 2025**.

Profil :

Compétences techniques :

- Vous avez au moins des connaissances techniques de base dans les domaines suivants : fonctionnement d'Active Directory, Networkmanagement et Wi-Fi-Ethernet (VLAN), DNS, à l'adressage IP, Remote Desktop Tools et User Management Tools, Cisco ISE, Windows 10 & 11, Microsoft Teams, Office365, Outlook, à la configuration des imprimantes, au matériel PC, à l'environnement Smartphone (iOS/Android), tablette, Macbook.
- Vous êtes bilingue : vous avez une connaissance active (parler) et passive (comprendre) courante de la deuxième langue nationale au niveau de l'enseignement secondaire supérieur.

Compétences comportementales :

- Vous faites des analyses correctes et critiques ;
- gérer le stress : réagir au stress en se focalisant sur le résultat, en contrôlant ses émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique ;
- agir de manière orientée service : accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs; vous résolvez les problèmes de manière créative ; vous êtes à l'écoute du client et vous communiquez aisément ; vous êtes flexible (disposé à effectuer des heures supplémentaires (jusqu'à la fin de la permanence) ;
- communiquer : avoir le sens de la communication, s'exprimer, tant par écrit qu'oralement, de manière claire et compréhensible et rapporter les données de manière correcte ;
- travailler en équipe : créer et améliorer l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues, avoir intérêt pour le bien-être du personnel, être collégial ;
- s'auto-développer : planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses possibilités, intérêts et ambition, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances. Vous avez envie d'apprendre.

Qu'est-ce que nous vous offrons ?

a) TRAITEMENT - CARRIERE

Le traitement annuel brut indexé de début de carrière est de € 46.943,15€ € à 65.247,74 €, selon l'expérience professionnelle du candidat au moment de son entrée en service.

Après une période d'essai d'un an (au grade de secrétaire) et une évaluation finale positive, le candidat peut être nommé à titre définitif.

La Chambre offre diverses opportunités de changer de fonction au sein de la Chambre après une certaine période. La mobilité interne est possible et même encouragée.

b) AUTRES

- Pécule de vacances ;
- Indemnité de fin d'année ;
- La gratuité des transports publics, une indemnité pour frais de déplacement domicile-lieu de travail ou une indemnité vélo ;
- Assurance hospitalisation gratuite pour vous et votre famille et autres assurances ;
- Possibilités d'évolution de carrière ;
- Offre de formation ;
- Télétravail à temps partiel ;
- Intervention dans votre abonnement internet et indemnité pour télétravail ;
- Régime de vacances avantageux ;
- Restaurant d'entreprise ;
- Possibilités d'activités sportives et de loisirs.

N'hésitez pas à postuler !

Comment réagir ?

Postulez via le bouton « je suis intéressé(e) » et fournissez-nous au plus tard le 11 mai 2025 les documents suivants :

- **CV**
- **Lettre de motivation**
- **Une copie de votre/vos diplôme(s)**

La date limite d'inscription est le 11 mai 2025 - 23 h 59. Les candidatures reçues après cette date ne seront pas acceptées. Les candidatures incomplètes ou ne répondant pas aux conditions d'admissibilité à la fin de la période de candidature ne seront pas non plus prises en compte.

La Chambre des représentants attache une grande importance à la diversité et souhaite dès lors offrir un environnement de travail où chacun puisse s'épanouir pleinement et valoriser au mieux ses talents et compétences, quels que soient son âge, son sexe, son origine ethnique, son handicap, ses convictions religieuses ou son identité culturelle.

C'est notamment dans ce contexte que l'organisation pratique de l'examen pourra, dans des limites raisonnables, être adaptée à la situation des candidats porteurs d'un handicap. La Chambre travaille à cet effet en coopération avec le SPF Bosa (DG R&D - cellule Diversity - WTC III, Bd Simon Bolivar 30/boîte 1, 1000 Bruxelles).

Si vous souhaitez bénéficier d'aménagements raisonnables, veuillez introduire votre demande par le biais du lien suivant (se connecter > mon dossier > CV > données personnelles).

Lien : <https://travaillerpour.be/fr>

Procédure de sélection :

Ce n'est que si vous remplissez les conditions d'admissibilité que vous pourrez participer à la procédure de sélection organisée par Search & Selection.

1) Tests linguistiques :

La connaissance passive et active requise de la deuxième langue nationale, au niveau de l'enseignement secondaire supérieur (niveau Selor/Travaillerpour B1), est évaluée au moyen d'un module de test en ligne et d'un entretien oral.

Pour réussir et participer à la sélection suivante, vous devez obtenir au moins 50% à chacune des deux parties. Les résultats de ces tests ne seront pas pris en compte dans le classement final.

Les tests linguistiques se dérouleront dans la semaine du 2 juin 2025.

2) Screening des compétences :

Il s'agit d'un test de raisonnement en ligne et d'un test de capacité dans lequel vos capacités d'analyse et de résolution de problèmes sont évaluées.

Les 15 candidats les mieux évalués seront invités à l'étape de sélection suivante.

Le screening des compétences se déroulera dans la semaine du 13 juin 2025.

Avant le test technique informatique, vous préparerez un questionnaire de personnalité en ligne. Les résultats de ce questionnaire ne sont pas éliminatoires, mais indicatifs.

3) Test technique informatique avec entretien

L'épreuve technique informatique se compose de deux parties.

Dans la première partie, les connaissances techniques sont testées. Le candidat devra traiter un ou plusieurs cas pratiques qui peuvent se présenter dans le contexte d'un service desk et répondre à des questions de nature technique (préparation écrite + entretien).

Au cours d'une deuxième partie (entretien star), vous serez évalué sur deux composantes : la motivation ainsi que 4 compétences génériques.

- agir de manière orientée service ;
- gérer le stress ;
- s'auto-développer ;
- communiquer.

Ces 4 compétences seront évaluées au moyen de la technique STAR.

La technique STAR est une méthode d'entretien structurée utilisée pour poser systématiquement des questions axées sur le comportement et évaluer les expériences des candidats en se concentrant sur des situations spécifiques, les tâches qu'ils ont accomplies, les actions qu'ils ont menées et les résultats qu'ils ont obtenus.

Votre CV sera utilisé comme information complémentaire.

Chaque partie est cotée séparément. Pour réussir, vous devez obtenir au moins 50 % pour chaque partie et 60 % pour le total.

L'épreuve technique et l'entretien auront lieu à la Chambre des représentants dans la semaine du 23 juin 2025.

Les candidats retenus seront classés en fonction des résultats obtenus au screening des compétences et au test technique informatique avec entretien et seront admis dans une réserve de recrutement pour une période de 2 ans.

Si vous souhaitez obtenir des informations supplémentaires sur cette fonction ou cette procédure, veuillez contacter Search & Selection. (par e-mail : bruxelles@searchselection.com ou par téléphone : 02/759 22 10).