

IT Support Officers

Vous êtes passionné par l'informatique et vous la vivez...

Nous recherchons quatre nouveaux IT Support Officers, motivés et bilingues, qui nous rejoindront 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.

Découvrez ci-dessous ce qu'il faut savoir pour venir relever un défi passionnant là où bat le cœur de la démocratie.

Qui sommes-nous ?

Avec le Sénat, la Chambre des représentants forme le Parlement fédéral belge. Au niveau fédéral, il est responsable de la plus grande partie du travail législatif et du contrôle du gouvernement.

En tant que service IT, nous garantissons un développement et un soutien de qualité dans le domaine de l'informatique au sens large.

Avec vos collègues de l'équipe du Servicedesk, vous êtes le premier point de contact pour quelque 600 employés et 150 parlementaires et leurs collaborateurs, auxquels vous répondez rapidement, correctement et de manière conviviale afin de 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 collaborateurs 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.

Vos tâches comprendront entre autres :

- effectuer un dépannage à distance en utilisant des techniques de diagnostic et des questions pertinentes.
- se rendre sur place (dans les locaux de la Chambre) chez l'utilisateur final concerné dans les situations où la téléassistance/le télédiagnostic 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 à la 2e ligne.
- 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.
- transmettre les commentaires ou les suggestions des clients à vos collègues.

- identifier et proposer des améliorations possibles aux procédures, les expliquer dans un groupe de travail avec des collègues et les améliorer sur la base du feedback.
- rédiger des procédures, des méthodes de travail, des manuels qui peuvent être publiés dans la banque de connaissances de l'IT Servicedesk, soit comme outil permettant à l'utilisateur final de se servir lui-même, soit comme documentation d'un accord conclu au sein de l'IT Servicedesk pour le traitement de certaines demandes.
- suivre l'évolution des nouvelles technologies et suivre les formations nécessaires liées à votre fonction.
- aider d'autres collègues lorsque votre compétence apporte une valeur ajoutée, même si elle n'est pas liée à vos propres responsabilités.

Conditions d'admissibilité :

Les candidats doivent, à la date de clôture des candidatures :

1° être citoyen de l'Union européenne.

2° être titulaire d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur assorti d'une expérience professionnelle supplémentaire d'au moins deux ans en tant qu' IT Support Officer d'un IT Servicedesk, ou être titulaire d'un diplôme de bachelier en informatique.

Au moment de l'entrée en service éventuelle, vous devez présenter un extrait du casier judiciaire (ancien certificat de bonne vie et mœurs)

Profil :**Compétences techniques :**

- Connaissances élémentaires : Active Directory, ITIL, Network management, Wifi, bluetooth, NFC.
- Bonnes connaissances : Helpdesk tooling, Incident Management, iPhone/iPad, Macbook, Microsoft Teams, Microsoft Windows, Office 365, Outlook, PC Hardware, Printer configuration, smartphone, tablette, Windows/Microsoft OS.
- Connaissances approfondies : réseaux Cisco ISE : Wifi - Ethernet (VLAN), Citrix, Dameware Remote Desktop (RDP) ; DNS, adressage IP, Jira Service Management (ou un outil similaire), Outlook, UMT - User Management Tools, Windows/Microsoft OS.
- Microsoft SCCM est un atout.
- Bilinguisme : avoir une connaissance courante active (parler) et passive (comprendre) de la deuxième langue nationale, au niveau de l'enseignement secondaire supérieur.

Compétences comportementales :

- analyser l'information : analyser de manière ciblée les données et juger d'un œil critique l'information ;
- résoudre des problèmes : traiter et résoudre les problèmes de manière autonome, chercher des alternatives et mettre en œuvre les solutions ;
- agir de manière orientée service : accompagner des clients de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs ;
- 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 ;
- communiquer : s'exprimer, tant par écrit qu'oralement, de manière claire et compréhensible et rapporter les données de manière correcte ;
- s'auto-développer : prêt à apprendre continuellement (formation et apprentissage autonome) en vue de permettre au Helpdesk de fournir un service à jour ;
- s'adapter : adopter une attitude souple face au monde numérique en évolution constante, y répondre au mieux et contribuer à l'avenir numérique de la Chambre.

Qu'est-ce que nous vous offrons ?

- un emploi stable et motivant dans une institution en pleine transformation numérique.
- un environnement de travail unique au cœur de Bruxelles, à proximité des transports publics.
- la possibilité de construire une belle carrière en suivant des formations, y compris des cours de langue et la participation à des examens internes pour accéder à d'autres fonctions.
- un salaire conforme aux conditions du marché : si vous n'avez pas encore travaillé, votre salaire mensuel brut sera de 3273,24 € à l'indice actuel. Si vous avez déjà travaillé pendant cinq ans, votre salaire mensuel brut sera de 3509,60 € à l'indice actuel. Le salaire est complété par une série d'avantages extralégaux attrayants : assurance hospitalisation complète gratuite pour vous et votre famille, remboursement des frais de déplacement entre le domicile et le lieu de travail, indemnité de vélo, indemnité de télétravail, toutes sortes d'avantages sociaux. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander une simulation de salaire (hr@lachambre.be).
- possibilité de télétravail après votre période de formation.
- infrastructures sportives.
- de nombreuses activités organisées pour le personnel.

Comment réagir ?

Postulez via www.searchselection.com/jobs . Pour ce faire, cliquez sur le bouton "postuler" en bas de l'offre d'emploi. Téléchargez votre CV (avec une description claire de votre expérience professionnelle pertinente), votre lettre de motivation et une copie du diplôme correspondant à cette fonction dans la base de données de Search & Selection.

La date limite d'inscription est le 16 février 2022 - 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 officiellement reconnus porteurs d'un handicap et qui en produisent la preuve écrite lors de l'inscription à l'examen.

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, 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% sur chacune des deux parties. Les résultats de ces tests ne seront pas pris en compte dans le classement final.

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 sont invités à l'étape de sélection suivante.

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

3) Test technique informatique avec entretien

Le test technique informatique à la Chambre consiste en :

- L'élaboration d'un ou plusieurs cas de l'environnement du Service Desk qui seront expliqués au cours de l'entretien.
- Entretien au cours duquel la motivation est testée ainsi que les compétences techniques et 4 compétences comportementales (agir de manière orientée service, gérer le stress, communiquer, s'auto-développer).

Pour réussir, vous devez obtenir au moins 50 %.



Les candidats retenus seront classés en fonction des résultats obtenus au screening des compétences et au test technique informatique 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 : brussel@searchselection.com ou par téléphone : 02/759 22 10).