



LA VILLE DE MONS PROCÈDE AU RECRUTEMENT D'UN-E RESPONSABLE HELPDESK POUR SON SERVICE INFORMATIQUE

RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Afin de coordonner et planifier les interventions informatiques mais également de faire évoluer et moderniser le service information via des outils de gestions helpdesk, la Ville de Mons est à la recherche d'un responsable Helpdesk.

Vous souhaitez :

- Une mission de coordination et de service public
- Une fonction stratégique
- Des défis au quotidien

N'hésitez plus cet emploi est pour vous !

POSITIONNEMENT DE L'EMPLOI

- N+1 = Directeur du service informatique
- N+2 = Directrices générales Ville/CPAS

ACTIVITÉS

Le responsable helpdesk est chargé (liste non-exhaustive) :

- de gérer l'organisation du travail et le management opérationnel du pôle helpdesk (opérateurs téléphoniques, techniciens, câbleurs et gestionnaire de stock) ;
- de proposer et mettre en œuvre les orientations stratégiques dans son domaine d'activité ;
- d'analyser et comprendre les besoins des utilisateurs/services et être à même de les traduire en suivis d'intervention efficaces ;
- de collaborer étroitement avec l'ensemble des services de la Ville de Mons et du CPAS ;
- de collaborer étroitement avec l'ensemble des Pôles du Service informatique ;
- d'assurer la continuité de service des environnements utilisateurs (matériels et logiciels de bureau) ;
- de tenir à jour les tableaux de bord de suivi d'activité du pôle helpdesk ;
- d'assurer une bonne organisation et la disponibilité du Pôle Helpdesk en fonction des ressources disponibles et des échéances ;
- d'assurer la coordination des projets relatifs à son domaine d'activité et/ou des demandes plus complexes (déménagements ou autres) ;
- de gérer les projets de déploiement et de migration des environnements utilisateurs ;
- de garantir la centralisation et le suivi des demandes au travers de l'outil de gestion helpdesk ;
- d'évaluer et de proposer les solutions (matérielles/logicielles) informatiques répondant aux besoins des services ;
- d'assurer la bonne utilisation/gestion des véhicules de service et du maintien à jour des carnets de route ;
- d'assurer la gestion des ressources humaines de son pôle d'activité ;
- d'assurer les relations externes (services Ville/CPAS, fournisseurs, etc.) en lien avec ses missions de support ;
- d'organiser les réunions de travail nécessaires à l'exercice de ses fonctions ;
- d'accompagner le directeur du service Informatique dans le cadre de ses missions (comités divers, suivi de projets, etc.) ;



- d'assurer la veille technologique dans son domaine d'activité ;
- de rendre compte régulièrement de l'activité du pôle helpdesk à sa hiérarchie.

EN MATIÈRE D'OBJECTIFS

- Faire évoluer les outils logiciels de gestion helpdesk et d'inventaire matériel/logiciel afin que ceux-ci permettent un fonctionnement optimal du pôle helpdesk ;
- Parvenir à s'imposer en qualité de responsable du pôle helpdesk ;
- Garantir le bon suivi des demandes en matière de support utilisateur et répondre de toute activité aux services/agents demandeurs ;
- Assurer la mise en place des tableaux de bord et indicateurs de suivi d'activité du pôle helpdesk ;
- Assurer la bonne utilisation de l'outil logiciel de gestion helpdesk (GLPI), ainsi que la bonne organisation de l'équipe autour de celui-ci ;
- Proposer les orientations stratégiques en matière de gestion du pôle helpdesk, et d'amélioration de la qualité du service rendu ;
- Elaborer et tenir à jour un catalogue de service, en lien avec les niveaux de SLA (Service Level Agreement) ;
- Développer, maintenir, et veiller au respect des procédures de travail en vigueur au sein du pôle helpdesk (gestion de stock, technique, opérateur helpdesk, etc.) ;
- Evaluer la qualité du service support du pôle helpdesk.

COMPÉTENCES

- Connaissance ITIL (idéalement certifié) ;
- Maîtrise des outils de gestion helpdesk (GLPI, Jira, traitements de résultats, suivi statistique, reporting, etc.) ;
- Connaissances en matière de gestion des systèmes informatiques ;
- Connaissances en matière de marchés publics ;
- Savoir assurer une gestion quotidienne multitâche et déterminer les niveaux de priorité adéquats (urgences, importances, tâches de fond ou planifiées) ;
- Savoir organiser et planifier l'ensemble des activités d'un helpdesk ;
- Pouvoir assurer de front la gestion opérationnelle et les projets de fond liés à son domaine d'activité ;
- Très bonne capacité managériale, savoir maintenir une cohésion de groupe et motiver son équipe ;
- Etre rigoureux, méticuleux dans le suivi des activités et autonome ;
- Avoir un bon esprit d'analyse et de synthèse ;
- Avoir le sens de la communication (écrit/oral), être diplomate, et pouvoir s'adapter à son public ;
- Être orienté satisfaction utilisateur, dans un souci permanent d'amélioration de la qualité du service rendu ;
- Très bonne capacité rédactionnelle ;
- Savoir faire face aux situations conflictuelles ;
- Bonne gestion et résistance au stress.

CONDITIONS REQUISES

- Disposer du diplôme d'ingénieur industriel ou d'un master dans le domaine informatique ou connexe ;
- Disposer d'une expérience en gestion d'équipe obligatoire (3 ans minimum) ;
- Disposer d'une expérience dans une fonction similaire est souhaitée.



CONTRAT

- Condition APE à l'engagement
- Contrat de travail à durée indéterminée
- Temps plein (38h/semaine)
- Télétravail structurel à raison de 1 jour/semaine (indemnité de 6 €/jour et plafonné à maximum 30 €/mois)
- Intervention sur les abonnements en transports en commun selon le statut applicable au sein de la Ville de Mons
- Divers avantages via le Service Social Collectif
- Traitement de base pour un temps plein, barème RGB A1 : 3.745,39 € brut (mensuel, indexé¹, sans ancienneté), pécule et allocations réglementaires non comprises, avec la possibilité de valoriser l'ancienneté acquise dans le secteur privé (6 années maximum) et dans le secteur public (prise en compte de toutes les années)
- Chèques repas : 8 €/jour presté (retenue 1,25 €)

INTÉRESSÉ-E ?

Envoyer votre dossier de candidature en **mentionnant impérativement la référence suivante dans la lettre de motivation** : « **recrut2023-48-responsable helpdesk** » pour le **19/04/2024 inclus** au plus tard.

Exclusivement via le lien suivant : <https://mons-formulaires.quichet-citoyen.be/recrutement-responsable-helpdesk-pour-le-service-informatique/>

Les documents suivants devront être annexés lors du dépôt de candidature :

- CV
- Lettre de motivation
- Copie du diplôme d'ingénieur industriel ou d'un master dans le domaine informatique ou connexe (les diplômes étrangers doivent être accompagnés de l'équivalence délivrée par la Fédération Wallonie/Bruxelles et obligatoire pour les employeurs du secteur public)
- Extrait de casier judiciaire (moins de 3 mois) devra être délivré à l'entrée en fonction.

Renseignements : Service GRH, Grand-Place 22, 7000 MONS, Tél. : 065 40 58 34

¹ 2,0399 (index en vigueur en avril 2024)