

## IT Support Officers

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

Nous recherchons des nouveaux IT Support Officers, jeunes et motivés, au profil « junior » pour travailler temporairement depuis le Servicedesk pour l'avenir numérique de la Chambre des représentants. Il s'agit d'une désignation d'un an à compter du 15 septembre 2022 (éventuellement renouvelable).

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 IT.

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.
- 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.

#### **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 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 :**

Idéalement, vous devez avoir une bonne connaissance technique de :

Le fonctionnement d'Active Directory, Networkmanagement et Wi-Fi-Ethernet (VLAN), DNS, l'adressage IP, Remote Desktop Tools et User Management Tools, Cisco ISE, Windows 10, Microsoft Teams, Office365, Outlook, la configuration des imprimantes, le matériel PC, l'environnement Smartphone (iOS/Android), tablette, Macbook.

Si vous n'avez pas encore d'expérience ou de connaissances dans un ou plusieurs de ces domaines, ce n'est pas nécessairement un problème, pour autant que vous soyez prêt à vous former ou à apprendre à utiliser les outils pertinents.



### **Compétences comportementales :**

Vous êtes d'abord et avant tout motivé pour apprendre.

En outre, vous avez les qualités suivantes :

- Vous faites des analyses correctes et critiques ;
- Vous résolvez les problèmes de manière créative ;
- Vous êtes résistant au stress ;
- Vous êtes à l'écoute du client et vous communiquez aisément ;
- Vous êtes flexible ;
- Vous avez envie d'apprendre.

### **Qu'est-ce que nous vous offrons ?**

- un emploi motivant dans une institution en pleine transformation numérique.
- un environnement de travail unique au cœur de Bruxelles, à proximité des transports publics.
- Une formation dispensée par les collègues du service IT.
- un salaire conforme aux conditions du marché : si vous n'avez pas encore travaillé, votre salaire mensuel brut sera de 4 258,34 € 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.
- une désignation temporaire pour une période de 12 mois, qui peut être renouvelée.

### **Comment réagir ?**

**Postulez via [examen@lachambre.be](mailto:examen@lachambre.be). Envoyez votre CV, votre lettre de motivation et une copie du diplôme correspondant à cette fonction.**

**La date limite d'inscription est le 30 juin 2022 - 23 h 59.**

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.



**Procédure de sélection :**

Après avoir soumis votre candidature, vous serez invité à :

- une courte épreuve linguistique destinée à tester votre connaissance de la deuxième langue nationale (entretien oral et courte épreuve écrite) ;
- un test technique informatique et un entretien au cours duquel les résultats sont discutés et votre motivation et votre aptitude à intégrer l'équipe sont évaluées.

Les deux tests auront lieu le même jour pendant la semaine du 11 au 15 juillet 2022.

Pour réussir, vous devez obtenir un score d'au moins 50 % aux deux parties (test linguistique et technique + entretien). Les candidats retenus seront classés en fonction de leurs résultats au test technique informatique et à l'entretien.

Si vous souhaitez obtenir des informations supplémentaires sur cette fonction ou cette procédure, veuillez contacter le service HR – Secrétariat des examens. (par e-mail : [examen@lachambre.be](mailto:examen@lachambre.be) ou par téléphone : 02/549 91 48).