



CENTRE PUBLIC  
D'ACTION SOCIALE  
CHARLEROI

Coordinateur cellule

## Coordinateur cellule Helpdesk IT (h/f/x)

Notre service informatique joue un rôle stratégique dans le bon fonctionnement de l'Institution, en assurant la maintenance et le développement d'un parc de plus de **1500 postes utilisateurs**, répartis sur plus de **50 sites**. En parallèle, nous gérons un parc d'environ **150 serveurs**, garantissant ainsi la disponibilité et la performance des outils numériques essentiels à nos collaborateurs.

Le service informatique (IT) est structuré autour de trois cellules :

- **Développement** : en charge des solutions logicielles internes.
- **Infrastructure** : assurant la gestion des serveurs, des réseaux et de la sécurité IT.
- **Helpdesk** : le point de contact central pour tout support informatique et toutes les demandes de service des utilisateurs (clients internes).

La cellule Helpdesk, véritable pilier de l'accompagnement des utilisateurs, intervient sur plusieurs aspects :

- Fournir une **assistance à distance et sur site** pour l'ensemble des équipements (ordinateurs de bureau, portables, smartphones, copieurs, etc.).
- Assurer les **configurations spécifiques** des postes de travail et profils en fonction des besoins des utilisateurs.
- Accompagner les collaborateurs dans leur **utilisation quotidienne des logiciels administratifs**, avec une expertise particulière sur les outils de la suite **Microsoft 365** (Outlook, Teams, SharePoint, etc.).
- **Superviser l'inventaire et la mise à jour** des équipements informatiques à travers un outil spécialisé (**GLPI**), utilisé pour la gestion des tickets et des actifs. Le coordinateur jouera un rôle central dans l'optimisation des processus, en suivant les indicateurs de performance (SLAs) et en s'assurant du respect des standards.

### Pourquoi nous rejoindre ?

Avec une organisation en constante évolution et un environnement multisite, ce poste représente une **opportunité unique d'évoluer dans un contexte stimulant**, où l'humain et la satisfaction des utilisateurs sont au cœur des priorités.

En tant que **Coordinateur (h/f/x)**, vous serez au carrefour des activités opérationnelles et managériales :

- Vous coordonnerez l'équipe Helpdesk, en veillant à la répartition optimale des tâches et à l'atteinte des objectifs.
- Vous travaillerez en collaboration avec les autres cellules IT pour assurer une approche transversale et cohérente.
- Vous serez force de proposition pour améliorer les outils et processus, tout en garantissant un haut niveau de satisfaction des utilisateurs.

### **Missions**

Le **Coordinateur Helpdesk** est responsable de la gestion quotidienne du support IT aux utilisateurs, de la gestion du patrimoine IT et de la mise en conformité avec les standards. Plus précisément, vos missions incluront :

- **Superviser la cellule Helpdesk :**
  - Coordonner l'équipe pour garantir un support efficace aux utilisateurs (gestion des incidents et des demandes de service).
  - Assurer un suivi rigoureux des performances et des délais (SLAs).
- **Gérer le patrimoine IT :**
  - Maintenir et mettre à jour l'inventaire du parc matériel et des logiciels via l'outil **GLPI**.
  - Superviser les opérations de maintenance et planifier les renouvellements et acquisitions de matériel en fonction des besoins et du budget.
- **Assurer la conformité et optimiser les processus :**
  - Mettre en œuvre et maintenir les processus alignés sur les bonnes pratiques ITIL.
  - Élaborer et mettre à jour les procédures opérationnelles et les modes opératoires pour l'équipe.
  - Former et sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques ITIL.
- **Participer aux projets IT et à l'amélioration continue :**
  - Apporter un support technique avancé pour résoudre des incidents complexes.
  - Contribuer activement aux projets transversaux IT, en collaboration avec les cellules Développement et Infrastructure.
  - Identifier des axes d'amélioration pour les outils et processus, et implémenter les changements nécessaires.
- **Former et informer les utilisateurs :**
  - Dispenser des formations ponctuelles sur les nouvelles procédures, mises à jour ou bonnes pratiques IT.
  - Participer à la création de supports pédagogiques pour accompagner les utilisateurs.

### **Compétences techniques nécessaires**

- **Gestion et structuration du support IT (niveaux 1, 2 et 3) :**
  - Expertise dans la **supervision et l'organisation** des activités des niveaux 1 et 2.
  - Définition des protocoles d'escalade et capacité à intervenir directement sur les incidents complexes nécessitant une expertise de **niveau 3**.

- **Support technique avancé et résolution de problèmes :**
  - Connaissance approfondie des environnements Windows (postes de travail et serveurs).
  - Expertise dans l'analyse des causes profondes (root cause analysis).
- **Outils ITSM et gestion du parc :**
  - Maîtrise des outils de gestion de tickets et d'inventaire (**GLPI** ou équivalent).
- **Environnement Microsoft 365 :**
  - Expertise dans la gestion et le support des outils collaboratifs (**Teams, Outlook, OneDrive, etc.**).
- **Normes et bonnes pratiques IT :**
  - Solides notions des bonnes pratiques **ITIL** (certification ITIL est un atout).
- **Documentation et transfert de compétences :**
  - Capacité à vulgariser et transmettre des concepts techniques de manière claire.

### Compétences humaines nécessaires

- **Leadership et gestion :** Solides compétences en communication, attitude de leader et capacité à gérer les conflits.
- **Initiative et créativité :** Force de proposition et innovation dans la résolution de problèmes.
- **Rigueur et organisation :** Respect des procédures établies et méthode de travail structurée.
- **Orientation client :** Écoute des besoins, communication claire et vulgarisation des concepts techniques.
- **Pédagogie :** Aisance à animer des formations et transmettre les bonnes pratiques.

### Compétences linguistiques

- **Français :** Maîtrise parfaite à l'écrit et à l'oral, indispensable pour interagir efficacement avec les utilisateurs et l'équipe.
- **Anglais :** Connaissance fonctionnelle, suffisante pour comprendre la documentation technique et utiliser les outils IT, sans besoin d'un niveau avancé.

### Profil recherché

- **Formation :** Vous êtes titulaire d'un **Baccalauréat en informatique**.
- **Expérience :**
  - Expérience significative dans un **service Helpdesk IT**.
  - Une première expérience en **gestion d'équipe** est un atout.

### Notre offre

- Un contrat à durée indéterminée à temps plein.
- L'application de l'échelle barémique des pouvoirs locaux B4 relative au grade de Gradué spécifique en chef au coefficient actuel de liquidation (montant annuel brut indexé : 45.389,72 EUR (0 année ancienneté) / 62.204,919 EUR (25 années ancienneté) avec une

ancienneté valorisable dans son entièreté pour toute expérience similaire et utile à la fonction.

- Une qualité d'emploi et de vie professionnelle, assortis de différents avantages extra-légaux :
  - environ 40 jours de congés annuels ;
  - remboursement des frais de déplacement résidence – lieu de travail réalisés en transports en commun ;
  - télétravail structurel (2 jours par semaine maximum) et travail à domicile occasionnel ;
    - des chèques-repas de 5,50€ ;
    - la constitution d'un second pilier de pension ;
  - de nombreuses opportunités de formations continuées.
  - Une fonction variée et une stabilité d'emploi dans un cadre de travail dynamique au sein d'une administration résolument tournée vers l'avenir et avec une visée sociale.

### **Intéressé(e)?**

Alors, n'hésitez plus et adressez votre lettre de motivation accompagnée de votre curriculum vitae par e-mail à [info@cpascharleroi.be](mailto:info@cpascharleroi.be) à l'attention de Monsieur Philippe VAN CAUWENBERGHE, Président du CPAS.

### **La date limite de dépôt des candidatures est fixée au 24 janvier 2025.**

Sur base de la recevabilité de votre candidature, vous serez invité(e) à passer une épreuve technique et pratique, suivie d'un entretien de sélection, qui permettront d'apprécier votre aptitude et votre motivation à la fonction à pourvoir.

Les épreuves de sélection se dérouleront tout début février.

*En remettant votre candidature, vous acceptez que toutes vos données personnelles soient utilisées, exploitées, traitées par le CPAS de Charleroi dans le cadre de la présente procédure. Vos données personnelles seront conservées le temps nécessaire du traitement de votre candidature. Si votre candidature n'est pas retenue, vous en serez averti par écrit mais cependant si votre profil est intéressant, vos données seront conservées avec votre consentement dans une réserve de recrutement du CPAS pendant 1 an.*

*Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de vos données personnelles ; pour exercer ce droit, veuillez nous écrire à l'adresse mail suivante : [dpo@cpascharleroi.be](mailto:dpo@cpascharleroi.be) ou par voie postale à DPO CPAS Charleroi, Boulevard Joseph II, 13 à 6000 Charleroi en indiquant le droit que vous souhaitez exercer et les données concernées.*

*Le CPAS de Charleroi s'engage à ne pas transférer vos données personnelles hors de l'UE.*