



Le Bureau du Secrétaire général des  
Ecoles européennes  
à Bruxelles

Recherche pour engagement immédiat un

## **Un Chef d'Equipe Service Desk (h/f)** (Temps plein – 37h30)

Les Ecoles européennes sont une organisation intergouvernementale offrant une éducation multilingue et multiculturelle. Il existe actuellement treize écoles, qui accueillent environ 27.000 élèves, réparties dans six pays. Le Bureau du Secrétaire général est le bureau central chargé de gérer le système des Ecoles européennes.

### **Description de fonction :**

*Le poste requiert des compétences informatiques pluridisciplinaires. Cependant, l'accent est mis sur de très bonnes compétences en matière de management et d'encadrement d'équipe.*

*La mission première de ce poste sera de contrôler et d'assurer l'efficacité et la qualité des services et prestations de la cellule dont il sera responsable.*

*Les tâches du Service Desk sont partagées en deux catégories distinctes : d'une part la préparation du matériel informatique et d'autre part l'assistance au personnel du Bureau du Secrétaire général des Ecoles européennes.*

### **Connaissances / expériences requises :**

#### **Expérience dans les domaines suivants**

- Manager l'équipe d'Helpdesk pour respecter les engagements (délais, qualité).
- Hiérarchiser les priorités et déterminer l'urgence et l'impact des demandes.
- Réaliser une analyse complète des problèmes avant de les escalader au niveau inférieur.
- Organiser et répartir le travail au sein de son équipe.
- Aider/assister les membres de l'équipe dans l'exécution de leur travail.
- Rédiger des procédures afin de constituer une base de connaissances.
- Rédiger des rapports/tableaux de bord permettant l'analyse des problèmes /résultats.
- Installation des logiciels/mises à jours.
- Gestion et suivi des réparations/garanties.
- Elaboration de modes d'emploi pour la manipulation correcte des machines et logiciels.

#### **Expérience Microsoft**

- MS Server 2008 R2/2012 R2/2016 – Basic Administration.
- Active Directory – Basic Administration.
- MS Exchange 2013 est un plus.

## Desktop client

- Windows 10 et ultérieur.
- MS Office 2010/2013/2016.
- Web Browsers.
- Client Staging Procedures.

## Profil :

- Titulaire d'un diplôme en informatique (Bac + 3) **OU** d'une expérience professionnelle de 5 ans minimum à un poste d'Helpdesk.
- Certification ITIL est un plus.
- Connaissances de l'architecture réseau et de l'administration système.
- Connaissances Exchange 2013 et Office 365 appréciées.
- Très bonne connaissance du français ou de l'anglais. Bonne connaissance de l'autre langue. La pratique courante d'une autre langue de l'UE que le français et l'anglais, plus particulièrement l'allemand, est un atout.
- Bon sens de l'organisation, rigueur et précision.
- Après formation, capacité à prendre en main les applications administratives.
- Dynamique et motivé.
- Excellentes qualités de communication
- Résistance au stress.
- Capacité à prendre des décisions de façon autonome.
- Team Player.

## Nous offrons :

- ∞ Un contrat à durée indéterminée soumis à la législation belge dans ses dispositions sociales et fiscales.
- ∞ Job varié et dynamique dans un environnement international.
- ∞ Haut niveau de formations.
- ∞ Accès gratuit aux Ecoles européennes pour les enfants des employés.

**Intéressé(e) ?** Veuillez adresser votre candidature **UNIQUEMENT si vous répondez aux exigences du profil. Votre candidature doit être posée via le formulaire en ligne ([cliquez ici](#))**

**ET via l'envoi de votre CV et lettre de motivation** (pas plus de trois pièces jointes, à savoir lettre de motivation au format Word, C.V. au format Europass et copie du diplôme requis) par courriel à l'adresse suivante :

**[OSG-RECRUITMENT@EURSC.EU](mailto:OSG-RECRUITMENT@EURSC.EU)**  
au plus tard **le 10 février 2019**

La rubrique « sujet » de l'email devra être renseignée **impérativement** de la manière suivante :

**Chef d'Equipe Service Desk <Nom prénom>** (exemple : **Chef d'Equipe Service Desk Durand Marie**).

Les fichiers annexés devront être nommés de la même manière, avec un numéro séquentiel à la suite de vos nom et prénom, à savoir le chiffre **1** pour la **lettre de motivation**, le chiffre **2** pour le **CV** et le chiffre **3** pour la **copie du diplôme** (exemple : **Chef d'Equipe Service Desk Durand Marie 1**).