



LA VILLE DE MONS PROCÈDE AU RECRUTEMENT D'UN-E RESPONSABLE SERVICE DESK POUR SON SERVICE INFORMATIQUE (A1 OU D9)

RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

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

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 Service Desk est chargé (liste non-exhaustive) :

- de gérer l'organisation du travail et le management opérationnel du Pôle Service Desk (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 Service Desk ;
- d'assurer une bonne organisation et la disponibilité du Pôle Service Desk 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 Service Desk ;
- 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 Service Desk à sa hiérarchie.

EN MATIÈRE D'OBJECTIFS

- Faire évoluer les outils logiciels de gestion Service Desk et d'inventaire matériel/logiciel afin que ceux-ci permettent un fonctionnement optimal du Pôle Service Desk ;
- Parvenir à s'imposer en qualité de responsable du Pôle Service Desk ;
- 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 Service Desk ;
- Assurer la bonne utilisation de l'outil logiciel de gestion Service Desk (GLPI), ainsi que la bonne organisation de l'équipe autour de celui-ci ;
- Proposer les orientations stratégiques en matière de gestion du Pôle Service Desk, 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 Service Desk (gestion de stock, technique, opérateur Service Desk, etc.) ;
- Evaluer la qualité du service support du Pôle Service Desk.

COMPÉTENCES

- Connaissance ITIL ;
- Maîtrise des outils de gestion Service Desk (par exemple : GLPI ou Jira) ;
- 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 Service Desk ;
- 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 d'un bachelier dans le domaine de l'informatique ou connexe avec de l'expérience dans une fonction similaire souhaitée
- Disposer du diplôme d'ingénieur industriel ou d'un master dans le domaine informatique ou connexe
- Disposer d'un master générique avec obligatoirement de l'expérience dans une fonction similaire

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 (si titulaire d'un master) : 3.974,53 € brut (mensuel, indexé¹, sans ancienneté)
 - barème RGB D9 (si titulaire d'un bachelier uniquement) : 3.658,37 € 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 : 10 €/jour presté (retenue 1,25 €)

INTÉRESSÉ-E ?

Envoyer votre dossier de candidature en **mentionnant impérativement la référence suivante dans la lettre de motivation** : « **recrut2026-04-Responsable Service Desk** » pour le **17/07/2026 inclus** au plus tard.

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

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

- CV
- Lettre de motivation
- Copie du diplôme (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 28

¹ 2,1647 (index en vigueur en mai 2026)