



SPÉCIALISTE SERVICE DESK (CORINF) MODALITÉS DE RECRUTEMENT



Carouge, le 21 octobre 2021

TABLE DES MATIÈRES

1	Présentation du poste de Spécialiste Service Desk	3
1.1	Profil requis	3
1.1.1	Compétences	3
1.2	Aptitudes professionnelles requises	4
2	Modalités d'engagement	5
2.1	Informations	5
2.2	Politique des ressources humaines de CeRFI	5
2.3	Environnement de travail	6
2.4	Salaire brut	6
3	Processus de recrutement	7
3.1	Étapes importantes	7
3.2	Tests de sélection	7
4	Formation initiale	8
4.1	Notre filière de formation CoRInf	8
4.2	Formation initiale	8
4.2.1	Modalités	8
4.2.2	Programme de la formation initiale	8
5	Formation continue	9
5.1	Nos certifications	9
5.2	Formation continue	9

1 PRÉSENTATION DU POSTE DE SPÉCIALISTE SERVICE DESK

- Au sein d'une de nos équipes "Service Desk", en place chez nos clients, vous prenez en charge les appels des utilisateurs ainsi que les demandes reçues par e-mails.
- Vous assistez/soutenez les utilisateurs en leur apportant des solutions définitives ou temporaires et en leur donnant des conseils avisés.
- Vous assurez le suivi de l'activité au moyen de l'outil de gestion des tickets en place.
- Vous qualifiez et diagnostiquez les incidents sur les environnements de tout poste de travail.
- Vous déclenchez l'intervention d'un technicien sur site si nécessaire.
- Vous assurez le suivi des incidents jusqu'à leur clôture.
- Vous respectez les critères de performance définis (temps de réponse, taux de résolution, etc.).
- Vous alimentez la base de connaissances en participant à la création et à la mise à jour de procédures.
- Vous appliquez les processus et directives du client chez lequel vous intervenez.

1.1 Profil requis

Un casier judiciaire vierge (résidents en Suisse et en France) et un extrait des poursuites (résidents en Suisse) vous seront impérativement demandés.

1.1.1 Compétences

- L'informatique est l'une de vos passions.
- Vous avez une très bonne communication orale et écrite (en français comme en anglais).
- Vous avez un sens profond du service client avec une aptitude à instaurer un climat de confiance et à apprécier les besoins et attentes des utilisateurs.
- Vous êtes à l'aise dans le travail en équipe, tant dans la manière de gérer les incidents que dans la façon de communiquer avec vos collègues.
- Vous êtes rigoureux.
- Vous êtes flexible dans les horaires de travail (roulement en équipe).
- Vous avez le sens des responsabilités et vous êtes proactif.
- Vous apprenez rapidement dans un environnement changeant et vous vous adaptez facilement à de nouvelles tâches et responsabilités.
- Vous connaissez les environnements Windows et maîtrisez la suite Office.



1.2 Aptitudes professionnelles requises

- Titulaire au minimum d'un CFC, d'une maturité ou d'un diplôme attestant d'une formation équivalente.
- Dynamique, avec un fort sens du service et du relationnel client.
- De langue maternelle française, et à l'aise en anglais (minimum B1).
- Vous êtes de nationalité suisse où vous êtes titulaire d'un permis de travail valable.
- Vous êtes mobile en Suisse romande.



2 MODALITÉS D'ENGAGEMENT

2.1 Informations

- Date d'entrée en fonction : **22 novembre 2021**
- Lieu de travail : Suisse romande.
- Lieu pour la formation initiale de 5 semaines :
CeRFI SA
Rue de la Gabelle 6
1227 Carouge
- Taux d'activité : 100% (plein temps).

2.2 Politique des ressources humaines de CeRFI

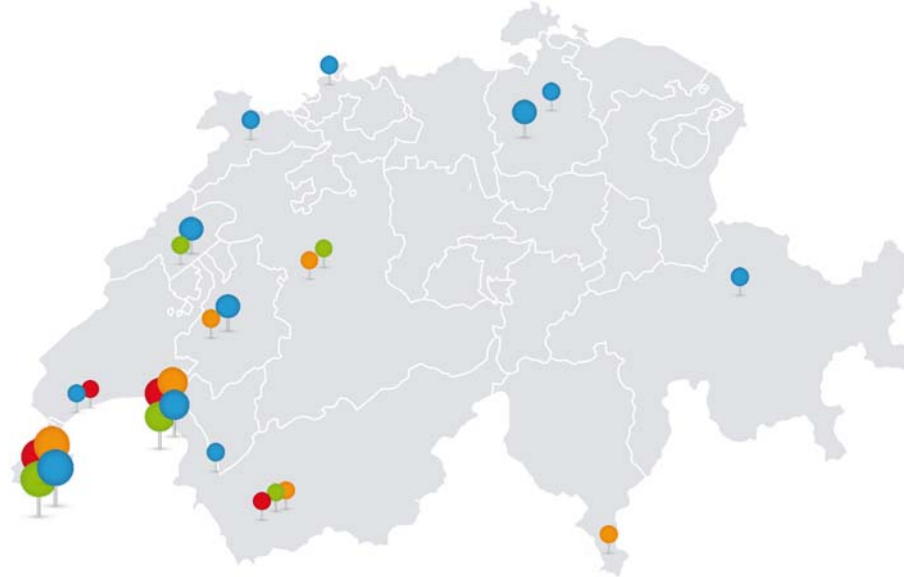
Nous offrons :



2.3 Environnement de travail

La plupart de nos clients se situent entre Genève et Lausanne.

Vous vous adaptez à l'environnement de nos clients (tenue vestimentaire, horaires, règlements, etc.)



2.4 Salaire brut

Le salaire proposé est progressif durant les 24 premiers mois, selon l'échelle suivante :

- CHF 4'250.-/mois dès le 22 novembre 2021 (au prorata des jours effectués dans le mois) ;
- CHF 4'500.-/mois dès le 1^{er} juin 2022 ;
- CHF 4'750.-/mois dès le 1^{er} décembre 2022 ;
- CHF 5'000.-/mois dès le 1^{er} juin 2023 ;
- CHF 5'250.-/mois dès le 1^{er} décembre 2023.

Durant ces 24 mois, le collaborateur pourra suivre d'autres formations, lui permettant de valider des certifications propres au métier de Service Desk.

Une formation initiale de 5 semaines est proposée à partir du 22 novembre 2021, faisant l'objet d'un contrat de formation. Celui-ci stipule, qu'en cas de départ de CeRFI durant la première année (12 mois), la formation initiale doit être remboursée, au prorata du temps de travail effectué chez CeRFI, le montant maximum étant de CHF 7'500.-.

3 PROCESSUS DE RECRUTEMENT

3.1 Etapes importantes

Le processus de recrutement de CeRFI qui a lieu entre le 21.10.2021 et le 19.11.2021 comprend :

- **une demi-journée de tests de sélection.** Chaque candidat(e) intéressé(e) et répondant aux critères prédéfinis doit choisir une date précise parmi celles qui lui seront proposées ;
- **un premier entretien d'embauche** avec nos spécialistes du métier en cas de réussite aux tests ;
- **un second entretien d'embauche** avec la direction pour les candidats retenus par nos spécialistes du métier.

3.2 Tests de sélection

La demi-journée de tests porte sur les thèmes suivants :

- **Logique** : 30 minutes, 39 questions ;
- **Système** (questions techniques assez simples) : 30 minutes, 45 questions ;
- **Traitement de texte TT1** (Word 2016) : 45 minutes, 33 questions ;
- **Tableur TB1** (Excel 2016) : 45 minutes, 33 questions ;
- **Français** : 30 minutes, 46 questions ;
- **Anglais** : 20 minutes, 39 questions.

Ces tests sont en langue française. Ils ont lieu chez CeRFI, dans une salle équipée de PC (Windows 10 et Office 2016).

Pour vous entraîner et vous familiariser avec la plate-forme de tests, rendez-vous sur le site U-CH (www.u-ch.ch) et cliquez sur l'écureuil.

Ce site vous propose de vous entraîner sur les tests **TB1** et **TT1**.

Bienvenue sur myTAC

Des questions à blanc pour tester vos compétences en bureautique



Cliquez sur l'écureuil pour vous connecter!

Attention, lors de votre entraînement, chronométrez-vous, sachant que le nombre de questions à blanc proposé par U-CH est inférieur à celui des tests de sélection passés chez CeRFI !

4 FORMATION INITIALE

4.1 Notre filière de formation CoRInf

- Environ 24 jours de formation (192 heures) sur le métier du support, de la technique informatique et de la bureautique.
- Des tests certifiés U-CH

4.2 Formation initiale

4.2.1 Modalités

Pour assurer l'entrée en matière de tout(e) nouveau(nouvelle) collaborateur(trice) Service Desk, le CeRFI met en place une formation initiale avec les modalités suivantes :

- **durée** : environ 5 semaines (24 jours) de formation intensive, à plein temps, dans nos locaux ;
- **dates** : du 22.11.2021 au 23.12.2021 ;
- **horaires** : de 08h30 à 17h30 (**8 heures**), avec une pause pour le déjeuner d'une heure (entre 12h30 et 13h30).

Cette formation est basée sur des certifications officielles U-CH www.u-ch.ch

Après le 23.12.2021, vous pourrez assurer une mission chez un client de CeRFI, la plupart du temps dans une équipe CeRFI existante.

4.2.2 Programme de la formation initiale

Le détail du programme complet est remis le premier jour de la formation.

Ce programme comprend environ 48 demi-journées de formation, soit environ 24 jours répartis ainsi :

- **Introduction** (1 demi-journée) :
 - présentation d'accueil (ressources humaines) ;
 - présentation des principaux « outils » de CeRFI (gestion du temps de travail, formation en ligne, Dynamics CRM).
- **Service Desk** (18 demi-journées) : relation client, bonnes pratiques du métier de chargé de support en informatique (théorie, pratique, jeux de rôle, ateliers) avec 1 certification à passer ;
- **Système** (10 demi-journées) : exploitation d'un poste de travail en réseau ainsi que d'un serveur avec 1 certification à passer ;
- **Bureautique** avancée (12 demi-journées) : Word, Excel et Outlook, sensibilisation à la sécurité de l'information avec 4 certifications à passer ;
- **Présentation finale** (1 demi-journée) : présentation personnelle qui consiste en une synthèse de votre profil à présenter devant la direction du CeRFI ;
- **Préparation aux entretiens de mission** (1 demi-journée) ;
- **Examens** (4 demi-journées) ;
- **Clôture de la formation** (1 demi-journée) :
 - Présentation de 15 minutes par chaque participant et présentation des résultats.

Les certifications passées durant la formation initiale font partie d'un tronc commun qui s'intègre dans le système des crédits proposé par CeRFI.

5 FORMATION CONTINUE

5.1 Nos certifications



5.2 Formation continue

La formation continue fait partie des fondamentaux de CeRFI.

En tout temps et à tout moment, tout(e) collaborateur(trice) peut faire une demande de formation au moyen d'un formulaire en ligne mis à sa disposition sur le site de CeRFI (dans un espace collaboratif, réservé aux employé(e)s).

The diagram illustrates the process of accessing the training catalog. It starts with the CeRFI logo and a 'Connexion' button. A yellow arrow points to a blue box labeled 'Accès employé(e)s' with a person icon and a plus sign. Another yellow arrow points to a 'NOS FORMATIONS' section with a list of categories: Bureautique, Développement, ITIL, Langues, Service Desk, SharePoint, Système, and U-CH.

Il suffit de cliquer sur le catalogue de formation, puis de sélectionner la formation de votre choix.

Cette formation est validée par un supérieur hiérarchique en fonction des besoins du(de la) collaborateur(trice) ainsi que du planning de travail.