

Jeune diplômé, avec ou sans expérience professionnelle, servez votre pays en rejoignant l'armée de l'air pour vivre une expérience hors norme en soutien des opérations aériennes.



## Poste n° 2018-09 OFFICIER – Chef back office service desk

**Unité d'affectation :** Centre national d'appui à distance des systèmes d'information et de communication  
Service Help Desk (CNAD/SDK)  
Maisons-Laffitte – Metz – Rennes ou Toulon

### Description du poste

#### UNITÉ

La Direction Interarmées des Réseaux d'Infrastructure et des Systèmes d'Information (DIRISI) est l'opérateur unique des systèmes d'information et de communication du ministère de la Défense.

Au sein de la DIRISI, le Centre National d'Appui à Distance (CNAD), point d'entrée unique de l'ensemble des usagers du ministère, est chargé d'assurer à distance la résolution des incidents et de traiter les demandes de mise en place de services complémentaires issus d'un catalogue, sur sollicitation téléphonique ou web ticketing.

Le CNAD est composé de 4 entités appelées Service Desk (SDK), situées à Maisons-Laffitte, Metz, Rennes et Toulon.

#### POSTE

Le Back Office (BO) du SDK intervient en appui des trois plateaux Front Office (FO). Le BO traite les demandes d'intervention complexes et/ou spécifiques au profit des usagers du ministère soutenus par la DIRISI. Il est chargé d'identifier le mode opératoire de ces incidents, rédige ou corrige la documentation au profit des techniciens FO ou bien escalade les incidents au niveau supérieur. Il assure l'élaboration d'indicateurs de production.

Le chef BO est chargé de :

- manager une équipe d'environ quinze techniciens, en veillant au volet formation ;
- organiser, diriger et mesurer l'activité de l'équipe avec l'ensemble des acteurs du soutien ;
- assurer les missions de SDK référent sur les domaines de spécialisation définis en national ;
- participer à l'amélioration continue de la QSR.

### Profil recherché

#### CONDITIONS PARTICULIÈRES

- être de nationalité française ;
- avoir moins de 30 ans.

#### DIPLÔME – FORMATION

- être titulaire au minimum d'une **licence universitaire** ou d'un autre **diplôme de niveau II** dans le domaine des réseaux et télécommunication.

#### QUALITÉS REQUISES

- connaissances en informatique et télécommunications ;
- capacités d'analyse et de synthèse ;
- polyvalence, organisation et esprit d'initiative ;
- esprit d'équipe, sens du service rendu ;
- capacités d'adaptation et de communication.

**Être militaire**, c'est servir l'État, au sein des armées, en portant l'uniforme. Cela implique discipline, disponibilité et loyauté. Le sens de l'adaptation et le goût de l'effort sont des qualités indispensables.

**Être officier**, c'est être en situation de responsabilité, en particulier auprès du personnel placé sous ses ordres. Cela suppose d'avoir le sens de l'humain et une certaine forme d'exigence vis-à-vis de soi-même.

### Informations complémentaires

#### MODALITÉS DE CANDIDATURE

Dossier de candidature à retirer et à déposer complet dans l'un des 48 bureaux Air des centres d'information et de recrutement des forces armées (CIRFA/Bureaux Air) et cellules d'information et de recrutement (CIR).

Liste des CIRFA et CIR sur [devenir-aviateur.fr](http://devenir-aviateur.fr).

#### SÉLECTION

La sélection s'effectue sur **dossier**. Elle est suivie de **tests psychotechniques**, d'une **évaluation en anglais**, d'**épreuves sportives**, d'une **visite médicale** et d'une **enquête de sécurité**. Elle se termine par un **entretien de motivation**.

#### CONTRAT

Premier **contrat de 18 mois** couvrant la période de formation militaire en qualité d'élève officier sous contrat (EOSC). Dès la fin de la formation d'EOSC, les candidats signent un engagement de 3 ans renouvelable plusieurs fois.

#### FORMATION

Formation militaire de 12 semaines au Cours des officiers de l'École de l'air (COEA) de Salon-de-Provence.

#### RÉMUNÉRATION MENSUELLE (SOLDE) \*

- Aspirant ~ 1.400 € net
- Sous-lieutenant ~ 1.710 € net (à partir de 6 mois d'aspirant)
- Lieutenant ~ 1.870 € net (après 1 an de sous-lieutenant)

\* À titre indicatif, hors primes et indemnités. Données non contractuelles.