



La Ville de Terrebonne, employeur de choix, cherche présentement à compléter son équipe de près de 1 200 employés qui œuvrent chaque jour à faire de Terrebonne une ville dynamique et attrayante. Municipalité en plein essor qui compte maintenant près de 115 000 citoyennes et citoyens, Terrebonne constitue la 10e municipalité en importance au Québec.

Les projets remplis de défis vous allument? Joignez sans tarder notre équipe stimulante et contribuez à bâtir un milieu de vie de qualité en posant votre candidature pour le poste de :

**COORDONNATEUR, COORDONNATRICE, SOUTIEN AUX UTILISATEURS TI
POSTE RÉGULIER À TEMPS PLEIN - PROFESSIONNEL
DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

Relevant du chef de division infrastructures technologiques, le titulaire assume les principales responsabilités suivantes:

- Être responsable de l'opération du centre d'appel et de support de premier niveau aux utilisateurs internes dont les principaux services sont :
 - Le support technique (niveau 1 et 2);
 - La gestion des configurations;
 - La gestion des inventaires TI;
 - La réponse aux demandes usuelles et standards (changements des droits d'accès, ajout de ligne téléphonique, commande de périphériques, etc.);
 - La résolution des incidents;
 - La résolution des problèmes.
- Assurer un suivi quotidien des différents objectifs par technicien et des tâches en suivi (billets en suspens, respect du processus, documentation, inscription des appels, etc.), identifier les priorités de la journée;
- S'assurer de la prise en charge et de la réponse à chacun des incidents ou demandes des clients;
- Évaluer et traiter les demandes de services particuliers et rechercher des solutions adaptées aux besoins, budgets et attentes dans la limite de la mission de son unité;
- Définir les objectifs de l'équipe (SLO et SLA, priorités pour les incidents et demandes);
- Suivi des activités de post-mortem et de mise en place des correctifs permanents avec l'équipe d'infrastructure;
- Coordonner les mises en place de nouvelles technologies, résoudre les problèmes récurrents, etc. avec les gestionnaires concernés;
- Responsable du déploiement des logiciels de bureautique et de l'acquisition des licences courantes;
- Responsable des équipements de bureautique, leur maintien, évolution, support et des contrats qui s'y rattachent ainsi que des processus d'appel d'offres requis;
- Produire des statistiques et rapports pertinents afin d'améliorer la gestion de l'unité;
- Évaluer la satisfaction des utilisateurs envers les services et l'efficacité de l'unité.

EXIGENCES :

- Détenir un baccalauréat en informatique, en administration des affaires, profil technologies de l'information ou dans un domaine compatible avec la fonction;
- Détenir une expérience minimale de trois (3) ans dans des fonctions similaires en informatique (*Toute autre combinaison de scolarité et d'expérience jugée pertinente et équivalente pourra être considérée*);
- Bonne connaissance des environnements Microsoft, d'Office365 et de la téléphonie IP;
- Connaissance des logiciels municipaux, un atout;
- Connaissance du logiciel Octopus, un atout;
- Avoir réussi une formation ITIL V3 Foundation avec examen, un atout.

APTITUDES ET HABILETÉS :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Sens client;• Rigueur;• Planification;• Gestion de processus;• Sens de l'innovation et créativité; | <ul style="list-style-type: none">• Agilité;• Collaboration;• Profondeur d'analyse;• Capacité de synthèse. |
|--|---|

L'échelle salariale annuelle de cet emploi se situe entre 70 236 \$ et 94 659 \$ à laquelle est jumelée une gamme complète d'avantages sociaux.

La Ville de Terrebonne souscrit au principe d'égalité en emploi et invite les femmes, les autochtones, les membres des minorités visibles, des minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature.

La sécurité de nos candidats est essentielle.

Notez qu'en lien avec les mesures prises contre la propagation de la COVID-19, les entrevues, s'il y a lieu, se feront par vidéoconférence ou par téléphone.

Pour soumettre votre candidature, vous devez postuler en ligne en accédant au site internet de la Ville de Terrebonne au www.ville.terrebonne.qc.ca/carrieres avant la date de fermeture du concours.

Nous vous remercions de votre intérêt, mais veuillez noter que nous communiquerons seulement avec les personnes retenues pour une entrevue.