

## Offre d'emploi

No 20030

Affichage interne et externe

24 juillet 2020 au 6 août 2020

## **TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN INFORMATIQUE RÉGULIER SERVICE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

---

### **Sommaire de la fonction**

---

Relevant du directeur du Service des ressources informationnelles, la personne offre le support de premier niveau aux usagers : assistance technique, installation des équipements & installation des logiciels, auprès de la clientèle attirée.

### **Principales tâches et responsabilités**

---

Plus spécifiquement, la personne prépare le matériel ou l'équipement requis selon les spécifications reçues. Elle fait les installations, les montages et les branchements. Elle familiarise la clientèle au maniement des équipements informatiques et des outils bureautiques.

Elle accueille les différentes demandes d'aide technique (billetterie, téléphone, courriel et en personne) et répond aux clients, par téléphone, en téléprésence ou en présence.

Elle ouvre, documente et fait le suivi des demandes de service en utilisant le système de gestion de billet de l'unité.

Elle résout et documente les problèmes applicatifs et techniques qui sont soumis. Selon la complexité des dossiers et en respect des responsabilités établies, elle les escalade aux équipes appropriées ou à son supérieur et assure le suivi jusqu'à sa résolution.

Elle consulte des guides d'utilisateurs, manuels techniques et autres documents pour optimiser le rendement des équipements informatiques et des outils bureautiques supportés. Elle fournit de l'information relativement aux caractéristiques, à l'utilisation et au fonctionnement des logiciels et équipements en s'assurant de maintenir des relations positives avec les clients. Elle participe à la rédaction de guides d'utilisation et alimente la banque des connaissances lorsque pertinent.

Elle identifie les occasions d'amélioration et recommande des solutions afin d'optimiser et de faire évoluer les applications d'affaires et l'organisation du travail.

Elle peut être appelée à participer à divers projets du service des ressources informationnelles.

Au besoin, elle accomplit temporairement les tâches d'un poste connexe ou exceptionnellement celles d'un poste inférieur lorsque requis. La liste des tâches et responsabilités déjà énumérées est sommaire et indicative.

### **Exigences normales et habiletés particulières**

---

#### **Scolarité**

- Détenir un diplôme d'étude collégiale (DEC) ou une attestation d'étude collégiale (AEC) en informatique ou l'équivalent.

#### **Expérience**

- Posséder trois (3) années d'expérience en support technique et conseil auprès des usagers.

#### **Autres**

- Bonne connaissance requise des environnements technologiques Microsoft Windows, Mac OS, Linux, VMware et Active Directory;

- Connaissance des systèmes d'exploitation Windows 10, MacOS X, Linux, iOS, Android ainsi que des outils suivants : la suite Microsoft Office (2016, 2019, O365), l'antivirus Sophos, Zoom PRO & Zoom-Room et TeamViewer;
- Détenir de l'expérience avec l'opération d'une console Exchange et la résolution de problèmes au niveau du client Outlook/courriel, ainsi que sur les appareils téléphoniques Mitel & Asterisk seront considérés comme des atouts;
- Aptitude pour le service à la clientèle;
- Orientation vers les résultats et la satisfaction des utilisateurs;
- Efficace et autonome;
- Habilité d'écoute et d'analyse des besoins;
- Habilité à vulgariser et communiquer ses idées ainsi que des notions techniques de façon claire et adaptée à son interlocuteur;
- Sens des responsabilités et aptitude au travail d'équipe;
- Habilité à résoudre et à documenter des problèmes et des solutions;
- Sensible à la sécurité informatique;
- Capacité à travailler sous pression avec confiance;
- Bonnes habiletés de communications orales en français et en anglais.

## Lieux de travail

---

**Institut national de la recherche scientifique**  
**Centre Énergie-Matériaux-Télécommunications**  
1650 Boulevard Lionel-Boulet  
Varenes (Québec) J3X 1P7

## Traitement

---

Conformément à l'échelle salariale classe 8, le salaire de technicien en informatique peut varier entre 26,78 \$ et 36,71 \$ de l'heure selon l'expérience et la formation. Ce poste est couvert par la convention collective du Syndicat des chercheurs de l'Université du Québec (SCUQ-CSN).

## Comment postuler ?

---

L'INRS encourage les candidats répondant aux exigences du poste à postuler en ligne via le site Web de l'INRS dans la section « Emplois » au plus tard le 6 août 2020.

Souscrivant à un programme d'accès à l'égalité en emploi et valorisant l'équité, la diversité et l'inclusion, l'INRS invite toutes les personnes qualifiées à présenter leur candidature, en particulier les femmes, les membres de minorités visibles et ethniques, les Autochtones et les personnes en situation de handicap. La priorité devra être accordée aux personnes ayant le statut de citoyenne ou citoyen canadien ou de résidente ou résident permanent.

Chaque personne est invitée, lors du dépôt de sa candidature, à nous faire part, en toute confidentialité, de tout handicap qui pourrait nécessiter une adaptation de nos outils de sélection.