



TECHNICIEN, TECHNICIENNE EN MICRO-INFORMATIQUE (SOUTIEN TECHNIQUE)

SERVICES AUX UTILISATEURS TI – DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Poste régulier, temps plein.

MILIEU DE VIE

HEC Montréal est la première école de gestion au Canada. Centenaire, détentrice de trois agréments internationaux, sa réputation est établie au Québec, au Canada et à l'international. HEC Montréal offre un milieu de travail enrichissant, dynamique, stimulant et multiculturel; véritable carrefour des tendances dans tous les secteurs de la gestion.

La **Direction des technologies de l'information (DTI)** voit à l'utilisation efficace et efficiente des technologies de l'information par l'ensemble de la communauté de HEC Montréal. Elle voit à l'identification, au développement, à l'acquisition, à l'implantation et à l'entretien des solutions et plateformes technologiques nécessaires à l'enseignement, à la recherche et à la gestion, en cohérence avec les objectifs de développement et de croissance de l'École.

Les **Services aux utilisateurs TI (SAUTI)** de la Direction des technologies de l'information assurent le service à la clientèle et le soutien technique aux utilisateurs du parc informatique, audiovisuel et des services de téléphonie de HEC Montréal. Les SAUTI sont également responsables de l'acquisition des équipements, du renouvellement des licences et de l'implantation des technologies dans les environnements pédagogiques et publiques.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Le technicien ou la technicienne en micro-informatique (soutien technique) assure le soutien technique de 2e niveau et le conseil au personnel de HEC Montréal en matière d'informatique. À cet effet, cette personne diagnostique et apporte une solution appropriée aux problèmes matériels et logiciels des postes de travail et de leurs périphériques. Elle configure et installe le matériel et les logiciels, procède à la migration des données et à la personnalisation des postes, dans le respect des normes établies. Elle s'assure du bon fonctionnement des équipements à la suite de ses interventions et documente ces dernières. En outre, elle participe à la réception et à la gestion de l'inventaire du matériel informatique. Plus spécifiquement :

- Assure le suivi des demandes et incidents qui lui sont assignés jusqu'à la résolution ou la fermeture, et escalade les demandes et incidents qu'il ne peut résoudre aux équipes pertinentes.
- Documente les demandes de service et incidents rencontrés ainsi que les contournements ou solutions appliqués. Au besoin, rapporte et partage les nouvelles méthodes et procédures utilisées avec son équipe.
- Assiste le personnel de HEC Montréal dans l'utilisation de leur environnement informatique : explique le fonctionnement et les procédures à suivre pour une utilisation adéquate et optimale du matériel et des logiciels mis à leur disposition. Informe les utilisateurs sur les services informatiques offerts.
- Installe les configurations types de matériels et de logiciels sur les postes de travail du personnel de l'École, dans le respect des spécifications et des normes établies.
- Procède à la migration des données et des applications requises et personnalise les postes de travail selon les spécifications des utilisateurs.
- S'assure du bon fonctionnement des équipements à la suite de ses interventions et documente ces dernières, dans le respect des procédures établies.
- Vérifie l'exactitude de la marchandise livrée, s'assure que les articles reçus correspondent au bon de commande approprié, que la quantité est exacte, qu'ils ne sont pas endommagés et qu'ils sont fonctionnels. Rapporte toute anomalie à son supérieur immédiat.
- Identifie le matériel reçu et l'inventorie, dans le respect des normes et des procédures établies.
- Participe à l'entretien préventif des composantes matérielles; le cas échéant, les répare.
- S'assure du respect des règles d'utilisation des environnements informatiques définies par le service, ainsi que du respect des droits d'auteur dans l'utilisation des logiciels.
- À la demande de son supérieur immédiat, collabore dans le cadre de divers projets en mettant à profit ses compétences.
- Lorsque requis, participe à la résolution des problèmes logiciels et matériels des laboratoires informatiques de l'École. À cet effet, vérifie l'état des postes de travail, fournit du soutien aux utilisateurs, rafraîchit les images, répare ou remplace les équipements, etc.
- Assure une veille technologique de son domaine d'expertise. Maintient à jour ses connaissances techniques afin de pouvoir solutionner adéquatement les problèmes d'utilisation du matériel et des logiciels.
- Au besoin, collabore avec le technicien en téléphonie dans la réalisation de certaines interventions.

PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme d'études collégiales en techniques de l'informatique
- Minimum de quatre années d'expérience de travail pertinente dans un environnement similaire
- Expérience pratique dans l'administration d'applications multi-usagers
- Bonne connaissance de l'environnement technologique en usage à HEC Montréal, tel que :
- Équipement micro-informatique de type PC et Apple;
- Systèmes d'exploitation Windows et Mac (Windows 7, Windows 10 et Mac Os X);
- Systèmes d'exploitation mobile iOS et Android;
- Suite bureautique Microsoft Office 365 incluant Teams et Skype Entreprise.
- Excellentes habiletés à faire des interventions techniques à distance et en personne
- Bonne connaissance du logiciel JIRA Service Desk ou de logiciels de billetterie similaires de type ITSM
- Connaissance des pratiques et de la norme ITIL v3
- Bonne connaissance de la console de gestion Microsoft SCCM
- Bonne connaissance des concepts de réseautiques utiles au soutien en micro-informatique
- Très bonne connaissance de la langue française, parlée et écrite

- Bonne connaissance de la langue anglaise, parlée et écrite
- Capacité d'apprentissage et d'adaptation à l'évolution rapide des environnements technologiques
- Habiletés dans les relations interpersonnelles, l'approche client, le conseil et la vulgarisation
- Capacité de travailler en équipe
- Créativité
- Esprit d'analyse, capacité de synthèse et habiletés dans la résolution de problèmes
- Autonomie et sens de l'organisation
- Tact et diplomatie avec une clientèle variée
- Expérience de travail dans un environnement regroupant de nombreux utilisateurs
- Habiletés à gérer des appels de service chez les fournisseurs
- Certifications Microsoft (atout)

AVANTAGES

- Échelle salariale jusqu'à 59 792 \$, selon les années d'expérience pertinente
- 23 jours de vacances annuelles après un an de service
- 15 jours fériés
- Horaire compressé et réduit durant la période estivale
- Programme de formation et de développement plus généreux que le marché
- Programme d'assurance collective et régime de retraite à prestations déterminées

SOUMETTRE UNE CANDIDATURE

- Directement sur notre site web en cliquant sur le lien suivant : [Technicien en micro-informatique](#)
- Date limite pour postuler : le 23 août à minuit

HEC Montréal reconnaît l'apport essentiel et nécessaire des femmes, des Autochtones, des minorités visibles ou ethniques, des personnes en situation de handicap et des personnes de toute orientation et identité sexuelle, et s'engage à garantir l'égalité des chances à tous les candidats qualifiés. Des valeurs de respect, d'ouverture et d'inclusion sont communes à l'ensemble de notre communauté.

HEC Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les membres des groupes désignés à indiquer leur appartenance à ces derniers dans leur dossier de candidature.

L'annonce de cet emploi dans les médias externes peut se faire simultanément à l'affichage interne à HEC Montréal. Toutefois, les candidatures internes sont traitées en priorité, conformément à la politique de HEC Montréal. Seules les candidatures qui répondent aux exigences de l'emploi en termes de formation et d'expérience seront évaluées.
