

Lieu

Cégep de Saint-Jérôme

Direction/Service

Service des ressources des technologies de l'information

Statut

Remplacement à temps complet

No de concours

S2408-TI_01303

Titulaire

Karolane Corbin

Supérieur

Alain Michaud, Directeur adjoint

Classe/salaire

24,21\$ à 32,32\$ selon l'expérience et la scolarité

Horaire

Du lundi au vendredi de 8h à 16h

Entrée en fonction

Dès que possible et jusqu'au plus tard au retour de la titulaire

Tests requis

(résultats attendus)

Français - 15 fautes et moins

Connaissance – 70 % ou plus

Dépôt des candidatures

Du **2 février** au **11 février 2024**
à **16 h** pour compléter [votre profil de candidature](#).

Seules les personnes invitées en entrevue seront contactées.



TECHNICIENNE OU TECHNICIEN EN INFORMATIQUE

Un cégep de tête, de cœur et plus grand que nature

Nos 3 campus sont nichés dans la magnifique région des Laurentides. Nous y cultivons un milieu qui valorise l'expertise et les habiletés interpersonnelles au service du succès de nos étudiants. Joignez un milieu de vie innovateur où l'effervescence des idées est encouragée.

Responsabilités

Le rôle principal et habituel de la personne de cette classe d'emploi consiste à effectuer des travaux techniques relatifs au fonctionnement de réseaux, d'ordinateurs et de périphériques et à fournir le soutien technique aux utilisatrices ou utilisateurs.

Principaux défis

- Prendre en charge les appels de soutien, les documenter dans l'outil de gestion et assurer le suivi (identification des problèmes, solutions, etc.)
- Répondre à des demandes de services, de nature variée, en exécutant certaines procédures, et en diagnostiquant le cas échéant;
- Résoudre des problèmes courants en fournissant des conseils techniques et voir à la mise en place de solutions de contournement au besoin;
- Surveiller les progrès de la résolution des demandes, informer les personnes concernées de l'état d'avancement de leur demande en leur communiquant efficacement le diagnostic des problèmes et les solutions.
- Documenter et mettre à jour les informations reliées aux interventions effectuées.
- Surveiller et analyser les demandes de service pour détecter les tendances et les problèmes communs, appairer les incidents non résolus avec les problèmes existants, établir les priorités et appliquer la procédure d'escalade lorsque les solutions ne progressent pas.
- Travailler en synergie avec l'équipe du Centre de soutien afin d'améliorer et standardiser les processus de travail utilisés;
- Documenter les installations et les procédures dont elle a la responsabilité ;
- Effectuer toute autre tâche connexe.

Visualiser le contenu de la description de cette classe d'emploi [ICI](#).

Ce défi est pour vous si :

- Capacité à s'adapter aux nouveaux environnements;
- Capacité à travailler efficacement en équipe, habilité dans les relations interpersonnelles;
- Aptitude pour la résolution de problèmes informatiques, autonomie, créativité et entregent;
- Posséder un grand sens du service à la clientèle
- Vous souhaitez évoluer dans le milieu collégial auprès de jeunes adultes;
- Comme nous, le mot qui décrit votre mode d'action est : COLLABORATION.

Votre parcours professionnel comprend :

- Détenir un diplôme d'études collégiales dans un champ de spécialisation approprié, notamment en Techniques de l'informatique, ou détenir un diplôme ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.
- Expérience de travail dans un centre d'appel, un atout;
- Excellente connaissance de Windows 10;
- Compréhension d'un environnement réseau Microsoft avec les services réseau Active Directory, DNS, DHCP et le fonctionnement des GPO
- Connaissance générale de la réseautique filaire et réseau sans fil;
- Connaissance technique de l'environnement Office 365;
- Compréhension de la documentation technique de langue anglaise;
- Connaissance des système Appel (iMac, iPad, iPhone);
- Connaissance des méthodologies Agile et Kanban, un atout;



4 semaines
de vacances



Conditions
de travail
enviables



Programme
d'aide aux
employés



Transport
durable
(train, navette)



Accès
aux installations
sportives (PAS)



Accès au CPE
(selon
disponibilité)



Télétravail
possible

Le Cégep de Saint-Jérôme applique un programme d'accès à l'égalité à l'emploi et invite les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les Autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Les outils de sélection peuvent être adaptés selon les besoins des personnes handicapées qui en font la demande.